

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS, HARGA, DAN LINGKUNGAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN
LAPANGAN FUTSAL LEMBU SAKTI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjan Pendidikan



Oleh :
Annas Fatkhurrohman
NIM : 11601241098

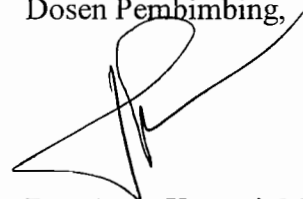
**PRODI PENDIDIKAN JASMANI, KESEHATAN, DAN REKREASI
JURUSAN PENDIDIKAN OLAAHRAGA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2015**

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Hubungan antara Kualitas, Harga, dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal Lembu Sakti” yang disusun oleh Annas Fatkhurrohman, NIM 11601241098 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, April 2015

Dosen Pembimbing,



Drs. Amat Komari, M.Si.
NIP 19620422 199001 1 001

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Hubungan antara Kualitas, Harga, dan Lingkungan terhadap Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal Lembu Sakti” ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti kata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, Mei 2015

Yang menyatakan,



Annas Fatkhurrohman
NIM 11601241098

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Hubungan antara Kualitas, Harga, dan Lingkungan terhadap Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal Lembu Sakti” yang disusun oleh Annas Fatkhurrohman, NIM 11601241098 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 07 Juli 2015 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Drs. Amat Komari, M.Si.	Ketua Penguji		5/8 2015
Nurhadi Santoso, M.Pd	Sekretaris Penguji		5/8 2015
Agus Susworo DM, M.Pd	Penguji I		3/8 2015
Fathan Nurcahyo, M.Or	Penguji II		4/8 2015

Yogyakarta, Agustus 2015
Fakultas Ilmu Keolahragaan
Dekan,



Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S.
NIP. 19600824 198601 1 001

MOTTO

- ❖ Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut manusia ialah menundukan diri sendiri

(Ibu Kartini)

- ❖ Anda tidak bisa mengubah orang lain, anda harus menjadi perubahan yang anda harapkan dari orang lain.

(Mahatma Gandhi)

- ❖ Sesungguhnya bersama kesukaran dan keringanan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain). Dan kepada Tuhan, berharaplah.

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

- ❖ Berusahalah dengan sungguh-sungguh, maka hasil akan mengikuti usahamu.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Lapangan Fusal Lembu Sakti” ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua : Bapak Dalmuji dan Ibu Siti Nurfauziah yang senantiasa memberikan dukungan dan do’a.
2. Kakak-kakakku (Nofi Sugiyanto, Dwi Prastyaningsih, Aziz Saefulloh, dan Asror Muhlisin) terimakasih telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS, HARGA, DAN LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN LAPANGAN FUTSAL LEMBU SAKTI

Oleh :
Annas Fatkhurrohman
11601241098

ABSTRAK

Setiap lapangan futsal memiliki kualitas, harga, dan lingkungan yang berbeda. Tidak semua lapangan futsal memiliki kualitas, harga, dan lingkungan yang diharapkan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas, harga, dan lingkungan terhadap kepuasan pelanggan lapangan futsal Lembu Sakti.

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional. Populasi pada penelitian ini adalah member lapangan futsal Lembu Sakti sejumlah 238 orang. Sampel ditetapkan sejumlah 100 responden dan diambil dengan *quota sampling*. Instrumen menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah korelasi *product moment* dan regresi ganda dengan dua prediktor.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) Ada hubungan yg signifikan antara kualitas dengan kepuasan penggunaan lapangan futsal, dengan r_{hitung} sebesar 0,651 dan p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). (2) Ada hubungan yang signifikan antara harga dengan kepuasan penggunaan lapangan futsal, dengan r_{hitung} sebesar 0,542 dan p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). (3) Ada hubungan yang signifikan antara lingkungan dengan kepuasan penggunaan lapangan futsal, dengan r_{hitung} sebesar 0,615 dan p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). (4) Ada hubungan yang signifikan antara kualitas, harga, dan lingkungan secara bersama-sama dengan kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti dengan nilai F sebesar 33,704 dan p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Kualitas, harga, dan lingkungan berpengaruh sebesar 51,3 % terhadap kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Variabel kualitas merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal.

Kata Kunci: *kualitas, harga, lingkungan, kepuasan penggunaan lapangan futsal*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kehadiran ALLOH S.W.T, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal Lembu Sakti” dapat terselesaikan. Sholawat serta salam tetap tercurahkan pada Rasulullah Muhammad S.A.W, keluarga para sahabat yang senantiasa mengikuti petunjuknya.

Pada kesempatan ini, penghargaan dan terima kasih ingin diberikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan berupa saran, dukungan dan semangat demi terselesaikannya skripsi ini. Penghargaan dan terima kasih disampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd.,M.A. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di UNY.
2. Bapak Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin untuk penelitian.
3. Bapak Drs. Amat Komari, M.Si. Ketua Jurusan Pendidikan Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta dan sekaligus selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar telah memberikan masukan, kritik, saran, dan motivasi selama menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Aris Fajar Pambudi, M. OR. Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan.

5. Bapak, Ibu Dosen, Karyawan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis kuliah di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
6. Bapak Haji Ratman selaku pemilik lapangan Lembu Sakti Futsal yang telah memberikan ijin untuk penelitian.
7. Rekan-rekan pengguna lapangan Lembu Sakti Futsal yang telah membantu mengisi angket untuk penelitian ini.
8. Rekan seperjuangan : saudaraku PJKR B 2011 dan teman-teman Kos B 19 C, yang selama ini sudah memberikan masukan-masukan yang positif kepada penulis.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga semua bantuan yang diberikan selama penelitian hingga terselesaikannya skripsi ini mendapat balasan yang melimpah dari ALLOH S.W.T. Akhir kata diharapkan semoga naskah ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, Mei 2015

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Hakikat Permainan Futsal.....	10
2. Tujuan Masyarakat Berolahraga	11
3. Kepuasan Pelanggan	12
4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16
B. Penelitian yang Relevan	24
C. Kerangka Berpikir	26

D. Hipotesis.....	28
BAB III. METODELOGI PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian.....	29
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian	32
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	34
1. Instrumen Penelitian.....	34
2. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Teknik Analisis Data	42
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	50
1. Deskripsi Data Kualitas	50
2. Deskripsi Data Harga.....	52
3. Deskripsi Data Lingkungan	53
4. Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal Lembu Sakti	55
B. Analisis Data	57
1. Uji Persyaratan Analisis	57
2. Pengujian Hipotesis	59
C. Pembahasan.....	63
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Implikasi Hasil Penelitian	66
C. Keterbatasan Hasil Penelitian.....	67
D. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Nama-Nama Tim Member Lapangan Futsal Lembu Sakti	4
Tabel 2. Nama-Nama Tim Responden	34
Tabel 3. Kisi-Kisi Kuesioner	36
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen	39
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Setelah Validitas	40
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	41
Tabel 7. Rumus Skala Empat	46
Tabel 8. Diskripsi Data Kualitas	51
Tabel 9. Diskripsi Data Harga.....	52
Tabel 10. Diskripsi Data Lingkungan	54
Tabel 11. Diskripsi Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal	56
Tabel 12. Rangkuman Hasil Pengujian Normalitas Data.....	58
Tabel 13. Hasil Pengujian Linieritas	58
Tabel 14. Hasil Pengujian Multikolinieritas	59
Tabel 15. Sumbangan Efektif.....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Histogram Skor Kualitas	51
Gambar 2. Histogram Skor Harga.....	53
Gambar 3. Histogram Skor Lingkungan	55
Gambar 4. Histogram Skor Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kartu Bimbingan	71
Lampiran 2. Surat Ijin Uji Coba Penelitian.....	72
Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian	73
Lampiran 4. Kuesioner Uji Coba	74
Lampiran 5. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian	77
Lampiran 6. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	81
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 8. Tabulasi Data Penelitian	88
Lampiran 9. Hasil Pengujian Deskriptif.....	93
Lampiran 10. Hasil Pengujian Normalitas	94
Lampiran 11. Hasil Pengujian Linieritas	95
Lampiran 12. Hasil Pengujian Korelasi <i>Product Moment</i>	97
Lampiran 13. Hasil Pengujian Multikolinieritas dan Regresi Ganda dengan Dua Prediktor	98
Lampiran 14. Hasil Pengujian Regresi Ganda Dua Prediktor dengan Metode <i>Stepwise</i>	100
Lampiran 15. Surat Keterangan Penelitian	101
Lampiran 16. Struktur Pengelola Lembu Sakti Futsal	104
Lampiran 17. Data Member Lembu Sakti Futsal.....	105
Lampiran 18. Dokumentasi Penelitian	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aktivitas jasmani atau olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupannya agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Akan tetapi di masa sekarang ini menuntut manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja. Dengan kondisi demikian latihan fisik dan olahraga menjadi sesuatu yang jarang dilakukan, dan hanya bisa dilakukan di waktu luang. Kebutuhan akan kesehatan menjadi salah satu hal yang sangat penting dan berharga dalam kehidupan manusia saat ini. Oleh karena itu, manusia ingin berusaha menjaga kesehatannya dan salah satu cara agar kesehatan tetap terjaga dengan baik adalah melalui aktivitas jasmani atau olahraga.

Olahraga saat ini sudah sangat berkembang, orang-orang melakukannya untuk memenuhi kebutuhan prestasi, kebugaran jasmani, dan rekreasi atau hiburan. Pertandingan olahraga juga banyak diminati sebagai tontonan yang menarik. Perkembangan tersebut memungkinkan tumbuh pesat sekolah olahraga, klub olahraga, pusat kebugaran, dan perkumpulan olahraga kesehatan dan rekreasi.

Situasi kehidupan modern saat ini, kebutuhan akan hiburan dan olahraga menjadi hal yang sangat penting. Olahraga bukan hanya dikatakan untuk prestasi, dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 3 Tahun

2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional terdapat tiga ruang lingkup olahraga yaitu olahraga pendidikan, olahraga rekreasi, dan olahraga prestasi.

Futsal merupakan olahraga yang mulai banyak diminati oleh masyarakat, karena futsal sangat baik untuk menjaga dan meningkatkan kebugaran. Olahraga ini yang bisa dikatakan untuk tujuan rekreasi maupun prestasi, seiring dengan kemajuan zaman dan kebutuhan rekreasi pada manusia, olahraga futsal menjadi daya tarik tersendiri karena bisa dilakukan kapan saja dan tidak memerlukan ruangan yang begitu luas. Pertumbuhan olahraga futsal di Kebumen dewasa ini semakin berkembang. Perkembangan ini ditandai dengan banyak berdirinya arena atau lapangan futsal di Kebumen. Masing-masing pemilik arena futsal berusaha menarik konsumen sebanyak-banyaknya dengan meningkatkan kualitas baik dari segi pelayanan, fasilitas yang tersedia, dengan pemanfaatan teknologi yang berkembang. Tujuan utama dari semua ini adalah memberikan kepuasan pada konsumen. Dalam konteks *customer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan pengalaman konsumen setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Sebagai media hiburan atau olahraga, arena futsal memiliki kelebihan tersendiri, yakni dapat dilakukan pada pagi, siang, sore, dan malam hari. Hal ini menyebabkan olahraga futsal *indoor* banyak diminati oleh masyarakat.

Salah satu yang membuat masyarakat tertarik untuk melakukan olahraga futsal adalah fasilitas yang mudah didapatkan dan terjangkau oleh masyarakat. Salah satu tempat yang sering digunakan masyarakat Kebumen untuk berolahraga futsal adalah Lembu Sakti Futsal. Lapangan ini sering

digunakan untuk *event* lokal maupun regional. *Event* yang pernah dilaksanakan di lapangan futsal Lembu Sakti antara lain: Hydro CocoFutsal antar pelajar, Pocari Sweat Futsal antar pelajar, Dandim Cup, Kapolres Cup, Turnamen Komunitas Futsal Jaw Tengah (KFJT), dll.

Lapangan futsal Lembu Sakti dibuka dan diresmikan pada tanggal 17 Maret 2011. Beralamat di Jalan Kutoarjo Km. 5, Kedungbener, Kebumen Jawa Tengah. Lembu Sakti Futsal merupakan salah satu lapangan atau arena futsal yang terdapat di Kebumen yang cukup banyak memberikan sumbangan yang begitu berarti bagi masyarakat terhadap olahraga futsal. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas lapangan futsal yang diberikan untuk masyarakat mendapat respon yang positif dari masyarakat Kebumen. Terbukti dengan banyaknya pengunjung yang menggunakan fasilitas lapangan futsal di Lembu Sakti Futsal Kebumen. Pengunjung yang hanya pernah menggunakan lapangan futsal Lembu Sakti jumlahnya tidak terhingga, namun setelah peneliti melakukan observasi di lapangan, ada 24 team yang menjadi pelanggan atau member tetap lapangan futsal Lembu Sakti. 24 team tersebut yaitu:

Tabel 1. Nama-Nama Tim Member Lapangan Futsal Lembu Sakti

No.	Nama Tim Member
1.	Jatimuda FC
2.	KJFC
3.	ICI Kebumen
4.	Putra Elang FC
5.	Benthal FC
6.	Sidobig FC
7.	KFC
8.	Gemmeback FC
9.	PLN FC
10.	Alam Sari FC
11.	Omah Sport FC
12.	Walet Muda Futsal
13.	Forenza
14.	Duta Alam FC
15.	Rajawali FC
16.	Elastico FC
17.	Pinky Boys
18.	IM Kebumen
19.	Orion FC
20.	Options FC
21.	Orbit FC
22.	Candiwulan FC
23.	Junior FC
24.	Paijo FC

Hasil observasi dari peneliti pada setiap tim member di atas terdapat jumlah pelanggan yang aktif menggunakan lapangan futsal yaitu sebanyak 238 orang (keterangan terdapat pada lampiran 17 halaman 103).

Kondisi lapangan futsal Lembu Sakti sangat memadai. Lapangan futsal ini memiliki ukuran panjang 29 meter dan lebar 18 meter. Lapangan ini menggunakan lantai berbahan vynil (AVA court) yang merupakan bahan standar lapangan futsal. Harga sewa lapangan futsal Lembu Sakti yaitu pada

pukul 08.00 – 16.00 WIB adalah Rp. 80.000,- dan pada pukul 19.00 – 24.00 WIB harga sewa lapangan Rp. 100.000,-. Fasilitas yang disediakan oleh Lembu Sakti yaitu toilet dan kamar mandi sejumlah 3, mushola, mini market, loker barang, tempat parkir kendaraan yang luas dan *indoor*, tempat cuci mobil dan sepeda motor. Banyak faktor yang membuat masyarakat menggunakan fasilitas lapangan futsal di Lembu Sakti Futsal Kebumen di antaranya adalah Lembu Sakti Futsal Kebumen merupakan lapangan futsal *indoor*. Selain hal tersebut, masih banyak faktor yang mendorong masyarakat untuk menggunakan fasilitas lapangan futsal di Lembu Sakti Futsal Kebumen.

Membangun kepuasan konsumen merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan merupakan ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima. Apalagi harapan tinggi, sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan kecewa). Sebaliknya, apabila unjuk kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan meningkat (Yazid, 2003 : 55). Menurut Supranto (2001 : 234), untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menjaga kualitas dari produk jasa perusahaan. Menurut Fandi Tjiptono (2004 : 54), kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas

memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah harga. Permintaan suatu produk tertentu dipengaruhi oleh harga dari produk lain yang dapat dibeli konsumen (Swasta dan Irawan, 2005 : 140). Menurut Handi Irawan (2003 : 38), untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Akan tetapi komponen harga ini relatif tidak penting bagi yang tidak sensitif terhadap harga.

Lingkungan suatu perusahaan jasa juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam (Nasution, 2004 : 38). Lingkungan yang nyaman akan menimbulkan suatu tanggapan emosi yang positif pada pelanggan yang berujung rasa puas dalam melakukan pelayanan di tempat tersebut. Lingkungan di sekitar fasilitas jasa yang kondusif dan berdekatan dengan fasilitas lain yang dibutuhkan pelanggan, serta akses yang mudah juga akan berpengaruh terhadap persepsi pelanggan dalam melakukan pelayanan di fasilitas jasa tersebut. Menurut Handi Irawan (2003 : 39), pelanggan akan semakin puas, apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Mengacu pada uraian di atas, maka penulis menemukan adanya faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis tertarik untuk mengadakan penelitian berjudul “Hubungan antara Kualitas, Harga, dan Lingkungan terhadap Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal Lembu Sakti Kebumen”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Belum diketahui adanya hubungan antara kualitas terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti.
2. Belum diketahui adanya hubungan antara harga terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti.
3. Belum diketahui adanya hubungan antara kualitas terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti
4. Belum diketahui adanya hubungan antara kualitas, harga, dan lingkungan bersama-sama terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti.

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya masalah, keterbatasan waktu dan dana, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini penulis hanya akan membahas atau meneliti tentang hubungan antara kualitas, harga, dan lingkungan terhadap kepuasan pelanggan pengguna lapangan futsal di Lembu Sakti Futsal Kebumen.

D. Rumusan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini lebih jelas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan antara kualitas dengan kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti?
2. Apakah ada hubungan antara harga dengan kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti?
3. Apakah ada hubungan antara lingkungan dengan kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti?
4. Apakah ada hubungan antara kualitas, harga, dan lingkungan secara bersama-sama dengan kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Ada tidaknya hubungan antara kualitas terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti.
2. Ada tidaknya hubungan antara harga terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti.
3. Ada tidaknya hubungan antara lingkungan terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti.
4. Ada tidaknya hubungan antara kualitas, harga, dan lingkungan secara bersama-sama terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan manfaat dengan menyediakan bahan pembuktian tentang faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menerima jasa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengelola Lembu Sakti Futsal

Memberikan masukan berkaitan dengan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti.

b. Bagi Masyarakat atau Pelanggan

Sebagai tambahan pengetahuan dan menambah wawasan bidang penggunaan suatu jasa tempat olahraga, sehingga masyarakat tidak terpancang kepada olahraga semata tetapi juga diharapkan bisa menerapkan disiplin ilmu yang lain dipadukan dengan ilmu olahraga.

c. Bagi Akademisi

Dapat menjadi sumber referensi dalam penelitian mengenai faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di fasilitas-fasilitas olahraga.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Permainan Futsal

Futsal diciptakan di Montevideo, Uruguay pada tahun 1930, oleh Juan Carlos Ceriani saat piala dunia digelar di Uruguay. Olahraga baru itu dinamai *futebol de salao* (dalam bahasa Portugis) atau *futbol sala* (bahasa Spanyol) yang maknanya sama, yakni sepakbola ruangan. Dari kedua bahasa itu munculah singkatan yang lebih mendunia, futsal. (Asmara Jaya, 2008: 01).

Futsal merupakan permainan yang hampir sama dengan sepakbola, namun dengan peraturan yang dimodifikasi juga karena disesuaikan dengan tempatnya, Menurut John D. Tenang (2008: 25),

Futsal adalah jenis permainan sepakbola dengan setiap regu terdiri dari lima orang. Futsal mendapat persetujuan FIFA pada tahun 1989 dan dimainkan secara luas diseluruh dunia. Tidak ad dinding di sekeliling pinggir lapangan, dan lingkaran bola berukuran 62-68 cm (24-25”) boleh meluncur setinggi kepala. Dimainkan pada lapangan kurang lebih sama dengan lapangan bola basket dan dengan pergantian pemain yang berlangsung terus, permainan futsal berlangsung dua babak yang masing-masing terdiri dari 20 menit, tetapi perhitungan jam dihentikan apabila bola keluar dari lapangan. Satu peraturan menyatakan bahwa jika satu tim membuat 6 kali pelanggaran serius dalam satu babak, wasit akan memberikan satu tendangan bebas pada jarak yang tidak lebih dari 12 meter dari gawang, tanpa adanya dinding pertahanan yang terdiri dari pemain yang berjajar di depan gawang mereka.

Menurut Murhananto (2006: 1-2) berpendapat bahwa futsal adalah sangat mirip dengan sepakbola hanya saja dimainkan oleh lima lawan lima dalam lapangan yang lebih kecil, gawang yang lebih kecil, dan bola

yang lebih kecil serta relative berat. Dalam permainan futsal, pergerakan pemain yang terus menerus juga menyebabkan pemain harus terus melakukan operan (passing).

Menurut berbagai pendapat diatas, peneliti dapat mengidentifikasi bahwa futsal adalah permainan sepakbola mini yang dapat dimainkan di luar maupun di dalam lapangan. Permainan futsal kurang lebih 90% merupakan permainan passing. Futsal dimainkan lima lawan lima orang yang membutuhkan ketrampilan dan kondisi fisik yang prima dan determinasi yang baik, karena kedua tim bergantian saling menyerang satu sama lain dalam kondisi lapangan yang cenderung sempit dan waktu yang relatif singkat. Serta kemenangan ditentukan oleh jumlah gol yang terbanyak.

2. Tujuan Masyarakat Berolahraga

Olahraga akhir-akhir ini telah menjadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat. Tujuan masyarakat berolahraga adalah : (1) pendidikan, (2) prestasi, (3) menyehatkan tubuh, (4) terapi, (5) mengisi waktu luang atau rekreasi. Oleh karena itu, sekalipun orang memiliki cacat tubuh mereka dapat melakukan olahraga dengan berbagai peraturan yang dimodifikasi (Sukadiyanto, 2007: 18). Menurut Rusli Luthan dan Sumardiyanto (1989: 45) tujuan masyarakat berolahraga dibentuk dalam berbagai kegiatan dan memberi arti bagi kegiatan oleh karena itu di Indonesia sesuai fungsi dan tujuan mengenal beberapa bentuk kegiatan olahraga seperti olahraga pendidikan untuk tujuan mendidik, olahraga rekreasi bersifat rekreasi,

olahraga rehabilitasi untuk tujuan rehabilitasi, olahraga kompetitif (prestasi) untuk tujuan prestasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa tujuan berolahraga adalah untuk pendidikan, rekreasi (mengisi waktu luang), rehabilitasi, mendapat hidup sehat terapi ataupun prestasi.

3. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian kepuasan pelanggan

Menurut Sunarto (2003 : 241), kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penelitian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut. Adapun menurut Wilkie (dalam Fandi Tjiptono, 1997 : 24), kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional yang ditunjukkan konsumen pada evaluasi terhadap barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

Menurut Fandy Tjiptono (2006: 70), dimensi utama kualitas jasa dibagi menjadi lima dimensi pokok, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

b. Strategi Kepuasan Pelanggan

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan di sini adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia (Fandi Tjiptono, 2004 : 160-161).

Strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, di antaranya:

- 1) *Relationship Marketing* (Pemasaran Hubungan)
 Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan (*repeat business*) (Fandi Tjiptono, 2004 : 161).
- 2) *Strategi Superior Customer Service* (Pelayanan Konsumen yang Unggul)

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari pada pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumberdaya manusia, dan usaha gigih. Meskipun demikian, melalui pelayanan yang lebih unggul, perusahaan yang bersangkutan dapat membebaskan harga yang lebih tinggi pada jasanya. Akan ada kelompok konsumen yang tidak berkeberatan dengan harga mahal tersebut. Selain itu perusahaan dengan pelayanan superior akan meraih laba dan tingkat pertumbuhan yang lebih besar dari pada pesaingnya yang memberikan pelayanan inferior (Fandi Tjiptono, 2004 : 162).

c. Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

1) Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, *et al.* (dalam Fandi Tjiptono, 1997 : 34-35)

mengidentifikasi metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang beorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat - tempat yang strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide - ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah - masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja pelanggan langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli atau menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut lagi. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan

juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan timbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada mereka yang telah bersusah payah ‘berpikir’ (menyumbangkan ide) kepada perusahaan.

b) Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan penggunaan lapangan futsal di *Lembu Sakti Futsal* dilakukan dengan menggunakan survei kepuasan pelanggan.

2) Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut:

- a) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pelayanan seperti “Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
- b) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- c) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).

- d) Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan masing-masing elemen (*importance performance ratings*) (Fandi Tjiptono, 1997 : 35-36).

Dalam pengukuran ini, pengukuran kepuasan penggunaan lapangan futsal di Lembu Sakti Futsal dilakukan dengan menggunakan pengukuran langsung. Menurut Kenedy dan Young (dalam Supranto, 2001 : 107), kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- a) Keberadaan pelayanan (*available of service*).
- b) Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*).
- c) Ketepatan pelayanan (*timelines of service*).
- d) Profesionalisme (*profesionalism*).
- e) Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (*over all satisfaction with service*).
- f) Kepuasan keseluruhan dengan barang (*over all satisfaction with product*).

4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sangat kompleks, diantaranya adalah kualitas, harga, dan lingkungan. Menurut Nasution (2004: 45), kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan dapat memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Permintaan sebuah produk tertentu dipengaruhi oleh harga dari produk lain yang dapat dibeli konsumen (Swasta dan Irawan, 2005: 140).

Menurut Handi Irawan (2003: 38), untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Akan tetapi komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

Lingkungan yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Lingkungan sekitar yang memudahkan akses ke fasilitas lain, serta kondisi lingkungan di fasilitas yang nyaman akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Handi Irawan(2003 : 39), pelanggan akan semakin puas, apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

a. Kualitas

1) Pengertian Kualitas

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Kualitas adalah seluruh ciri serta sifat dari suatu produk atas pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 1997 : 49). Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2004 : 51) menyatakan kualitas

merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara Nasution (2004 : 41), merangkum dari beberapa pendapat para ahli mendefinisikan kualitas dalam dua konsep, yaitu : 1) kualitas mencakup usaha memenuhi dan melebihi harapan pelanggan, dan 2) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

2) Perspektif Terhadap Kualitas

Menurut Garvin (dalam Fandi Tjiptono, 2004 : 51-52), ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang biasa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut meliputi:

a) *Trancendental Approach* (pendekatan transendental)

Dalam pendekatan ini, kualitas di pandang sebagai *innate excellent*, di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioprasionalisasikan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, dan seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produksinya melalui pernyataan maupun pesan-pesan komunikasi seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik), kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

b) *Product-Based Approach* (pendekatan berbasis produk)

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat

dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat obyektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan selera, kebutuhan dan preferensi individual.

c) *Used-Based Approach* (pendekatan berbasis pengguna)

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.

d) *Manufacturing-Based Approach* (pendekatan berbasis pabrikasi)

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pamanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operation-driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang diterapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

e) *Value-Based Approach* (pendekatan berbasis nilai)

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan demikian mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellent*. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai, akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best buy*).

Perspektif kualitas yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kombinasi dari *product-based approach* dan *user-based approach*, yaitu dengan melakukan penilaian terhadap nilai sebuah

atribut berdasarkan persepsi dari pengguna *Lembu Sakti Futsal*. Menurut Sunarto (2003 : 152), atribut adalah sebuah fitur produk di mana membentuk kepercayaan.

b. Harga

1) Pengertian Harga

Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasalainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau pengguna suatu barang atau jasa (Tjiptono, 1997 : 151). Sedangkan menurut Husain Umar (2003 : 133) harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat yang didapat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar-menawar atau diterapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli.

Harga merupakan satu-satunya unsur dalam *marketing mix* yang menghasilkan penerimaan penjualan, sedangkan unsur lainnya hanya unsur biaya saja (Assauri, 2004 : 223). Penetapan harga dan persaingan harga dinilai sebagai masalah utama yang dihadapi perusahaan. Namun, banyak perusahaan yang tidak menangani harga dengan baik. Dengan penetapan harga perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya, baik langsung maupun tidak langsung. Faktor tersebut antara lain biaya, kauntungan, praktek saingan, dan perubahan keinginan pasar.

Kebijakan harga ini menyangkut pula penetapan jumlah potongan, *mark up*, *mark down*, dan sebagainya (Swasta dan Irawan, 2005 : 79).

Dalam strategi penetapan harga , di samping faktor-faktor di atas, perlu juga diperhatikan tujuan penetapan harga dan prosedur penetapan harga.

2) Tujuan Penetapan Harga

Tujuan strategi penetapan harga perlu ditentukan terlebih dahulu, agar tujuan perusahaan tercapai. Hal ini penting, karena tujuan perusahaan merupakan dasar atau pedoman bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatan pemasaran, termasuk kebijakan penetapan harga. Ada beberapa tujuan penetapan harga yang diambil, yaitu : (Assauri Sofjan, 2004 : 225-227)

- a) Memperoleh laba yang maksimum, dilakukan dengan memperhatikan total hasil penerimaan penjualan (*sales revenue*) dan total biaya, untuk memperoleh tingkat keuntungan (*rate of return*) yang maksimal paling memuaskan.
- b) Mendapatkan *share* pasar tertentu, dilakukan dengan cara menetapkan harga yang relatif rendah dari harga pasaran, sehingga memperoleh *share* pasar yang lebih besar. Tujuan ini dapat dicapai apabila :
 - (1) Pasar peka (*sensitive*) terhadap harga, sehingga harga yang rendah menarik banyak pembeli dan sekaligus memperbesar pasar.
 - (2) Biaya produksi dan distribusi per satuan akan menurun cukup besar dengan meningkatkan produksi dan penjualan.
 - (3) Harga yang rendah mendesak pesaing potensial sehingga membendung kemungkinan masuknya pesaing lain.
- c) Memerah pasar (*market skimming*), dilakukan dengan menetapkan harga yang tinggi , yang disebabkan produksi

perusahaan tersebut mempunyai nilai sekarang (*present value*) yang tinggi bagi mereka. Tujuan ini dapat dicapai apabila :

- (1) Ada sejumlah pembeli yang cukup besar dengan permintaan yang relatif tidak elastis (*inelastic*).
 - (2) Biaya produksi dan distribusi per satuan tidak terlalu tinggi, bila menghasilkan jumlah produksi dalam skala yang lebih kecil.
 - (3) Kecil kemungkinan timbul atau masuknya pesaing baru karena harga tinggi dari produk.
 - (4) Harga yang tinggi dapat menimbulkan kesan bahwa produk tersebut berkualitas atau bermutu tinggi (*superior*).
 - (5) Mencapai tingkat hasil penerimaan penjualan maksimum pada waktu itu. Biasanya hanya dilakukan pada perusahaan yang kesulitan keuangan dan menganggap masa depannya suram atau tidak menentu.
- d) Mencapai keuntungan yang diharapkan. Perusahaan menetapkan harga tertentu untuk dapat mencapai tingkat laba yang berupa *rate of return* yang memuaskan.
- e) Mempromosikan produk. Perusahaan menetapkan harga khusus yang rendah untuk mendorong penjualan bagi produknya, bukan semata-mata bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang besar. Perusahaan dapat menetapkan harga yang rendah bagi produk yang populer untuk menarik sebanyak mungkin pembeli (*loss-leader pricing*), sebaliknya perusahaan juga dapat menetapkan harga tinggi untuk memberi kesan bahwa produk itu merupakan produk yang bermutu tinggi (*prestige pricing*).

3) Prosedur Penetapan Harga

Penentuan harga dapat dilakukan dengan orientasi biaya, orientasi permintaan dan orientasi persaingan. Penetapan harga dengan orientasi biaya dapat dilakukan dengan cara : (Assauri Sofjan, 2004 : 228)

- (1) Penetapan harga secara *mark-up* (*mark-up pricing*), dengan cara menambahkan suatu persentase tertentu dari total biaya variabel atau harga beli.

- (2) Penetapan harga dengan “cost plus” (*cost plus pricing*), ditetapkan dengan cara menambahkan persentase tertentu dari total biaya (*cost of good sold*).
- (3) Penetapan harga sasaran (*target pricing*), dilakukan dengan memberikan tingkat keuntungan tertentu yang dianggap wajar untuk tingkat investasi tertentu dan resiko yang mungkin terjadi.

Penetapan harga dengan orientasi permintaan didasarkan pada persepsi konsumen dan intensitas permintaan yang lebih ditekankan dari sektor biaya. Penetapan harga dengan orientasi permintaan terdiri dari : (Assauri Sofjan, 2004 : 229)

- (1) Penetapan harga berdasarkan persepsi atau penilaian konsumen terhadap suatu produk (*perceived value pricing*).
- (2) Penetapan harga dengan cara diskriminasi atau diferensial harga (*demand differential pricing*), dilakukan dengan mempertimbangkan perbedaan permintaan, yang dapat didasarkan pada langganan, produk, tempat, dan waktu.

Penetapan harga dengan orientasi persaingan mempertimbangkan harga yang ditetapkan pesaing. Penetapan harga dengan orientasi persaingan dibedakan menjadi : (Assauri Sofjan, 2004 : 230)

- (1) Penetapan harga berdasarkan tingkat harga rata-rata industri yang terdapat (*going rate pricing*).
- (2) Penetapan harga tender atau pelelangan (*sealed-bid pricing*).

c. Lingkungan

Menurut UURI No.4 Tahun 1982 & UURI No.23 Tahun 1997 Tentang Lingkungan Hidup, lingkungan didefinisikan sebagai

kesatuan ruang dengan semua benda, keadaan, dan makhluk hidup, termasuk di dalamnya manusia dan perilakunya yang mempengaruhi kelangsungan perikehidupan dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup lainnya.

Menurut Nasution (2004 : 38), lingkungan di sekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam. Misalnya, gelanggang olahraga (untuk olahraga dan pertunjukan musik) perlu memperhatikan beberapa faktor, seperti fasilitas parkir yang cukup luas, jumlah pintu masuk dan keluar yang memadai, ventilasi dan tata suara yang baik, lokasi yang tidak terlalu berdekatan dengan pemukiman penduduk, rumah sakit, tempat ibadah, tempat penginapan, dan tempat umum lainnya, memiliki cukup banyak karyawan bagian kebersihan (*cleaning service*) untuk membersihkan sampah menumpuk setiap ada oven pertandingan atau pertunjukan, dan lain sebagainya.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini diperlukan guna mendukung kajian teoritis yang telah dikemukakan sehingga dapat digunakan sebagai landasan pada penyusunan kerangka berfikir. Adapun hasil penelitian yang relevan adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Marha Kusuma AW (2010) dengan judul : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Lapangan Bulutangkis Depok Sport Center. Penelitian ini dilakukan di Sleman, Yogyakarta. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung yang pernah dan sampai saat ini masih aktif menggunakan lapangan bulutangkis Depok Sport Center Seturan Yogyakarta. Sampel ditetapkan sejumlah 100 responden dan diambil dengan *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah korelasi *product moment* dan regresi ganda dengan dua prediktor. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan penggunaan lapangan bulutangkis Depok Sport Center, dengan nilai r-hitung sebesar 0,292 dan p sebesar 0,003 ($p < 0,05$). Ada hubungan yang signifikan antara harga dengan kepuasan penggunaan lapangan bulutangkis Depok Sport Center, dengan nilai r-hitung sebesar 0,386 dan p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Ada hubungan yang signifikan antara lingkungan dengan kepuasan penggunaan lapangan bulutangkis Depok Sport Center, dengan nilai r-hitung sebesar 0,0244 dan p sebesar 0,014 ($p < 0,05$). Ada hubungan yang signifikan antara kualitas, harga, dan lingkungan secara bersama-sama dengan kepuasan penggunaan lapangan bulutangkis Depok Sport Center, dengan nilai F sebesar 10,705 dan p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Kualitas, harga, dan lingkungan DSC berpengaruh sebesar 25,1% terhadap kepuasan penggunaan lapangan bulutangkis Depok Sport Center. Harga merupakan

variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan lapangan bulutangkis, kemudian kualitas, dan lingkungan.

2. Penelitian yang relevan dengan penelitian ini pernah dilakukan peneliti lain diantaranya adalah oleh Yuliarmi dan Riyasa (2007) dengan judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Penelitian ini dilakukan di Kota Denpasar terhadap pelanggan rumah tangga, dengan sampel sejumlah 100 responden. Penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu dengan cara aksidental sampling. Teknik analisis untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan regresi ganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

C. Kerangka Berpikir

Agar menarik minat masyarakat untuk menggunakan fasilitas lapangan futsal sebagai tempat olahraga maka diperlukan suatu tawaran yang menarik bagi masyarakat yaitu dengan memberikan kualitas jasa yang baik, membentuk kepuasan pelanggan, dan menetapkan strategi harga yang tepat dan kompetitif.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kualitas dari Lembu Sakti

Futsal yang tinggi dan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan akan menimbulkan kepuasan pada diri pelanggan.

Harga pada pelanggan-pelanggan tertentu khususnya pada pelanggan dengan tingkat ekonomi menengah ke bawah, akan menjadi sebuah bahan pertimbangan dalam memilih suatu fasilitas olahraga. Hal ini mengingat kebutuhan penyewaan fasilitas olahraga bukan merupakan kebutuhan primer, sehingga faktor harga akan relatif dipertimbangkan. Harga yang kompetitif dibandingkan tempat lain yang sejenis dan sesuai harapan pelanggan, akan menimbulkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas olahraga tersebut.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan fasilitas olahraga adalah faktor lingkungan. Faktor lingkungan terdiri dari dua jenis, yaitu lingkungan di dalam fasilitas olahraga dan lingkungan di luar fasilitas olahraga. Pelanggan dalam melakukan olahraga, tentu mengharapkan lingkungan dalam fasilitas olahraga tersebut mendatangkan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan penggunaan fasilitas olahraga. Kemudahan dan kenyamanan yang didapatkan tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan fasilitas olahraga tersebut.

Lingkungan di sekitar fasilitas olahraga juga akan mendatangkan kepuasan terhadap pelanggan. Lingkungan yang mudah diakses berbagai sarana transportasi, akan memudahkan pelanggan dalam menuju fasilitas olahraga tersebut. Faktor lingkungan yang kondusif dan memudahkan

pelanggan untuk melakukan aktivitas lain sebelum atau setelah berolahraga, akan mendatangkan kepuasan kepada pelanggan.

D. Hipotesis

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

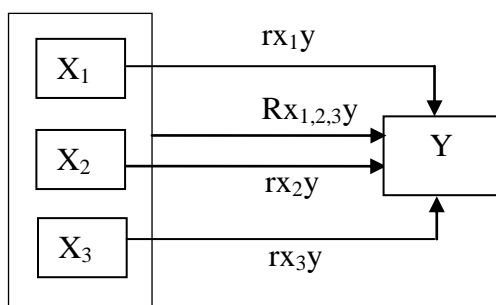
1. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti.
2. Ada hubungan yang signifikan antara harga dengan kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti.
3. Ada hubungan yang signifikan antara lingkungan dengan kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti.
4. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas, harga, dan lingkungan secara bersama-sama dengan kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan kualitas (X_1), harga (X_2), dan lingkungan (X_3) terhadap kepuasan penggunaan lapangan (Y). Maka penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian korelasional. Penelitian korelasional bertujuan untuk menemukan ada tidaknya suatu hubungan, dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan itu (Suharsimi Arikunto, 2002: 239).

Desain penelitian ini dibuat agar peneliti mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar penelitian secara objektif serta tepat. Desain penelitian disusun dan dilaksanakan secara tepat dan serta penuh dengan perhitungan, sehingga mampu menghasilkan petunjuk yang jelas dan empiris mengenai hubungan yang kuat dengan masalah dalam penelitian. Adapun desain penelitiannya adalah sebagai berikut:



Keterangan :

X_1 : Kualitas

X_2 : Harga

X_3 : Lingkungan

R_{x_1y} : Hubungan antar kualitas terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal.

- R_{x_2y} : Hubungan antara harga terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal.
- R_{x_3y} : Hubungan antara lingkungan terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal.
- $R_{x_{1,2,3}y}$: Hubungan antara kualitas, harga, dan lingkungan secara bersama-sama terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Permasalahan yang diteliti untuk lebih jelasnya, maka perlu diberikan batasan operasional terhadap definisi istilah yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian. Variabel dalam penelitian ini ada empat, yang terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat, dengan definisi operasional sebagai berikut:

1. Variabel Bebas

a. Kualitas

Kualitas adalah seluruh ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas dalam penelitian ini diukur dari kualitas lapangan dan *performance* petugas. (Kotler, 1997 : 49).

Kualitas lapangan futsal Lembu Sakti dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan angket kuesioner, antara lain dari kondisi lapangan, bola yang digunakan, penyinaran lapangan, bahan lantai lapangan, dan *performance* petugas.

b. Harga

Harga merupakan suatu moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan

atau penggunaan suatu barang dan jasa. Harga dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator tingkat kompetitif harga dibandingkan competitor (Handi Irawan, 2003 : 39).

Variabel harga dalam penelitian ini diukur dengan angket kuesioner, antara lain harga sewa lapangan, potongan harga saat mengadakan *event*, harga sewa sepatu, dan harga minuman dalam lapangan Lembu Sakti Futsal.

c. Lingkungan

Lingkungan adalah kesatuan ruang dengan semua benda, daya, keadaan, termasuk di dalamnya manusia dan perilakunya yang mempengaruhi kelangsungan penggunaan fasilitas lapangan futsal Lembu Sakti Futsal, meliputi lingkungan sekitar dan lingkungan dalam Lembu Sakti Futsal (Nasution, 2004 : 38).

Variabel lingkungan dari lapangan Lembu Sakti Futsal dalam penelitian ini diukur dengan angket kuesioner yang berisi antara lain lingkungan dekat dengan jalur transportasi, lingkungan kamar mandi, toilet, ruang ganti, dan lingkungan tempat parkir. Lingkungan tersebut termasuk lingkungan luar dan lingkungan dalam Lembu Sakti Futsal.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti. Kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti adalah tanggapan emosional yang ditunjukkan konsumen pada evaluasi terhadap penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti setelah

mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan penggunaan dalam penelitian diukur dengan menggunakan indikator kepuasan dari Kenedy dan Young (dalam Supranto, 2001: 107), meliputi:

- a. Keberadaan pelayanan (*available of service*).
- b. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*).
- c. Ketepatan pelayanan (*timeliness of service*).
- d. Profesionalisme (*professionalism*).
- e. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (*over all satisfaction with service*).
- f. Kepuasan keseluruhan dengan barang (*over all satisfaction with product*).

Kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal yang tercantum dalam angket kuesioner, antara lain kepuasan kepuasan terhadap kondisi lapangan, fasilitas penunjang, kinerja petugas, serta kepuasan secara keseluruhan bermain futsal di Lembu Sakti Futsal.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2005: 55), pengertian populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas; objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2006: 130) “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”.

Kesimpulan dapat diambil adalah populasi merupakan keseluruhan dari penduduk yang akan diteliti yang mempunyai ciri-ciri tertentu dan setidaknya mempunyai sifat yang sama. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan lapangan futsal Lembu Sakti yang berjumlah 238 orang.

2. Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *quota sampling*, yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan mengacu pendapat Suharsimi Arikunto (2006: 134), sebagai berikut:

Apabila sebjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi dan jika sebjeknya lebih dari 100 orang maka diambil antara 10% - 15% dari jumlah populasi atau 20% - 25% atau lebih tergantung pada:

1. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga, dan dana.
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
3. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti. Untuk penelitian yang resikonya besar, tentu saja jika sampelnya besar, hasilnya akan lebih baik.

Populasi pada penelitian ini yaitu 238 responden. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 100 responden. Hal ini dikarenakan keterbatasan peneliti dilihat dari waktu, tenaga, dan dana. 100 responden tersebut diambil dari tim-tim berikut:

Tabel 2. Nama-Nama Tim Responden

No.	Nama Tim	Jumlah Responden
1.	Jatimuda FC	12 responden
2.	Sidobig FC	10 responden
3.	Omah Sport FC	12 responden
4.	Benthal FC	8 responden
5.	KJFC	10 responden
6.	IM Kebumen	11 responden
7.	Gemmeback FC	9 responden
8.	Pinky Boys	8 responden
9.	Putra Elang	13 responden
10.	Junior FC	8 responden
11.	KFC	9 responden
Jumlah		100 responden

D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih ,sudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi Arikunto, 1998 : 151).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berbentuk angket. Angket tersebut berisi butir-butir pertanyaan untuk diberikan tanggapan oleh responden. Penyusunan instrumen dalam penelitian ini didasarkan pada pendapat Suharsimi Arikunto (1998: 157-158), yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan, meliputi perumusan tujuan, menentukan variabel, kategorisasi variabel.

Tujuan instrumen kualitas adalah untuk mengungkapkan kualitas yang dimiliki oleh Lembu Sakti Futsal, meliputi kondisi

lapangan futsal dan *performance* petugas. Tujuan instrumen harga adalah untuk mengungkapkan sejauh mana tingkat kompetitif harga apabila dibandingkan dengan kualitas lapangan futsal Lembu Sakti dan juga apabila dibandingkan dengan tempat lain yang sejenis. Tujuan instrumen lingkungan adalah untuk mengungkapkan kondisi lingkungan dari Lembu Sakti Futsal yang meliputi lingkungan dalam dan lingkungan luar Lembu Sakti Futsal. Tujuan instrumen kepuasan penggunaan lapangan futsal adalah untuk mengungkapkan kepuasan yang diperoleh pelanggan setelah menggunakan lapangan Lembu Sakti Futsal, yang meliputi keberadaan pelayanan (*available of service*), ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*), ketepatan pelayanan (*timeline of service*), profesionalisme (*profesionalism*), kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (*over all satification with service*), dan kepuasan keseluruhan dengan barang (*over all satification with product*).

Berkenaan dengan hal tersebut maka disusun kisi-kisi yang akan digunakan dalam kuesioner, sebagai berikut:

Tabel 3.Kisi-Kisi Kuesioner

Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
Kualitas	Kondisi Lapangan	1, 2, 3, 4, 5	5
	Performance Petugas	6, 7, 8, 9, 10	5
	Jumlah Butir		10
Harga	Tingkat Kompetitif Harga	11, 12, 13, 14, 15	
	Jumlah Butir		5
Lingkungan	Lingkungan sekitar Lembu Sakti Futsal	16, 17, 18	3
	Lingkungan dalam Lembu Sakti Futsal	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25	5
	Jumlah Butir		10
Kepuasan Penggunaan	Keberadaan pelayanan (available of service)	1, 2	2
	Ketanggapan pelayanan (responsiveness of service)	3, 4	2
	Ketepatan pelayanan (timeliness of service)	5, 6	2
	Perofesionalisme (profesionalism)	7, 8	2
	Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (over all satisfication with service)	9	1
	Kepuasan keseluruhan dengan barang (over all satisfication with product)	10	1
	Jumlah Butir		10

2. Penulisan butir soal, atau item kuesioner, penyusunan skala.

Skala yang digunakan dalam instrumen adalah skala Likert, dengan skor untuk variabel kualitas, harga, lingkungan, dan kepuasan sebagai berikut: Untuk pernyataan yang menjawab sangat setuju diberi skor 4, yang menjawab setuju diberi skor 3, yang menjawab tidak

setuju diberi skor 2, dan yang menjawab sangat tidak setuju diberi skor 1.

Adapun untuk kepuasan pelanggan lapangan futsal Lembu Sakti maka skornya adalah sebagai berikut: Untuk pernyataan yang menjawab sangat puas diberi skor 4, yang menjawab puas diberi skor 3, yang menjawab tidak puas diberi skor 2, dan yang menjawab sangat tidak puas diberi skor 1.

3. Penyuntingan, yaitu melengkapi instrumen dengan pedoman mengerjakan, surat pengantar, kunci jawaban dan lain-lain yang perlu.
4. Uji coba, baik dalam skala kecil maupun besar.
5. Penganalisisan hasil, analisis item, melihat pola jawaban, peninjauan saran-saran dan sebagainya.
6. Mengadakan revisi terhadap item-item yang dirasa kurang baik, dengan mendasarkan diri pada data yang diperoleh sewaktu uji coba.

Kualitas data penelitian sangat tergantung dari kualitas instrumen pengumpul data. Instrumen yang valid dan reliabel akan menghasilkan data yang valid dan reliabel. Berkenaan dengan hal tersebut, maka agar didapatkan keyakinan sebelum penelitian bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan melalui penelitian uji coba kepada 30 responden. Uji coba dilaksanakan di Lembu Sakti Futsal. Diambil 30 responden yang juga pelanggan lapangan futsal Lembu Sakti.

Namun pada saat pengambilan data, 30 responden tersebut yang sudah digunakan untuk uji coba tidak diambil data kembali.

a. Uji Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2007: 167), validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur. Ada dua jenis validitas yang dapat digunakan, yaitu validitas logis dan validitas empiris. Validitas logis diterapkan dengan mengetahui apakah instrumen tersebut secara analisis akal sudah sesuai dengan isi dan aspek yang diungkapkan. Sedangkan validitas empiris adalah validasi dengan mengujicobakan instrumen pada sasaran yang sesuai dengan sasaran penelitian.

Uji validitas instrumen dilakukan dengan analisis tiap butir item tes menggunakan bantuan komputer yaitu dengan program SPSS versi 16.0. Apabila hasil korelasi menunjukkan ada korelasi dengan taraf signifikansi 0,05 jika hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan valid. Berikut hasil dari pengolahan data tersebut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Nomor Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas	1.	0,421	0,361	Valid
	2.	0,677	0,361	Valid
	3.	0,543	0,361	Valid
	4.	0,508	0,361	Valid
	5.	0,591	0,361	Valid
	6.	0,630	0,361	Valid
	7.	0,561	0,361	Valid
	8.	0,493	0,361	Valid
	9.	0,806	0,361	Valid
	10.	0,648	0,361	Valid
Harga	11.	0,796	0,361	Valid
	12.	0,737	0,361	Valid
	13.	0,567	0,361	Valid
	14.	0,594	0,361	Valid
	15.	0,725	0,361	Valid
Lingkungan	16.	0,608	0,361	Valid
	17.	0,232	0,361	Gugur
	18.	0,210	0,361	Gugur
	19.	0,365	0,361	Valid
	20.	0,359	0,361	Gugur
	21.	0,453	0,361	Valid
	22.	0,596	0,361	Valid
	23.	0,616	0,361	Valid
	24.	0,637	0,361	Valid
	25.	0,743	0,361	Valid
Kepuasan Pengguna	26.	0,645	0,361	Valid
	27.	0,629	0,361	Valid
	28.	0,686	0,361	Valid
	29.	0,679	0,361	Valid
	30.	0,610	0,361	Valid
	31.	0,477	0,361	Valid
	32.	0,439	0,361	Valid
	33.	0,405	0,361	Valid
	34.	0,644	0,361	Valid
	35.	0,654	0,361	Valid

.Dari uji validitas, terdapat 3 butir pernyataan yang tidak terdapat korelasi yaitu pernyataan nomor 17, 18, dan 20 sehingga dinyatakan gugur. Setelah mengetahui hasil tersebut, maka berikut adalah kisi-kisi instrumen setelah validasi:

Tabel 5.Kisi-kisi Instrumen Penelitian Setelah Validasi

Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
Kualitas	Kondisi Lapangan	1, 2, 3, 4, 5	5
	Performance Petugas	6, 7, 8, 9, 10	5
	Jumlah Butir		10
Harga	Tingkat Kompetitif Harga	11, 12, 13, 14, 15	5
	Jumlah Butir		5
Lingkungan	Lingkungan sekitar Lembu Sakti Futsal	16	1
	Lingkungan dalam Lembu Sakti Futsal	17, 18, 19, 20, 21, 22	6
	Jumlah Butir		7
Kepuasan Pengguna	Keberadaan pelayanan (<i>available of service</i>)	1, 2	2
	Ketanggapan pelayanan (<i>responsiveness of service</i>)	3, 4	2
	Ketepatan pelayanan (<i>timeliness of service</i>)	5, 6	2
	Perofesionalisme (<i>professionalism</i>)	7, 8	2
	Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (<i>over all satisfication with service</i>)	9	1
	Kepuasan keseluruhan dengan barang (<i>over all satisfication with product</i>)	10	1
	Jumlah Butir		10

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen tersebut sudah mampu mengungkapkan data yang teliti dengan baik. Reliabilitas merupakan ketetapan dari alat ukur tersebut. Reliabilitas suatu instrumen dapat ditetapkan pada batas 0,600 (Hengky Latan, 2012: 48) yang didapat dari berbagai sumber. Perhitungan reliabilitas instrumen menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0 Modul Analisis Butir dengan formula *Alpha* dari *Cronbach*, hasilnya disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No.	Instrumen Penelitian	Koefisien Alpha	Keterangan
1.	Kualitas	0,827	Reliabel
2.	Harga	0,717	Reliabel
3.	Lingkungan	0,643	Reliabel
4.	Kepuasan Penggunaan	0,778	Reliabel

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua faktor pada instrumen penelitian untuk mengukur kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti dinyatakan reliabel.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menjangkau data tentang hubungan antara kualitas, harga, dan lingkungan terhadap kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti menggunakan angket yang diberikan kepada para pelanggan lapangan futsal Lembu Sakti.

E. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa statistik karena statistik bekerja dengan angka-angka, maka metode ini memungkinkan deskripsi tentang suatu kegiatan secara eksak dan obyektif. Sifatnya lebih efisien dibandingkan dengan bahan variabel sehingga rangkuman hasil penelitian lebih singkat dan menggambarkan kesatuan yang mudah dimengerti.

Dalam melakukan pengujian hipotesis, untuk menguji hubungan variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat digunakan teknik analisis *product moment*, dan pengujian korelasi parsial. Sedangkan untuk menguji hubungan variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat digunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis dengan teknik analisis *product moment* dan regresi linier berganda , maka terlebih dahulu akan dilakukan pengujian persyaratan analisis yang merupakan asumsi digunakannya teknik analisis *product moment* dan linier berganda. Persyaratan analisis tersebut adalah pengujian normalitas sebaran, linieritas hubungan dan kolinieritas.

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah sebaran masing-masing variabel *independent* maupun variabel *dependent* mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Chi-Square, yaitu:

$$X^2 = \sum \frac{(Fo - Fh)^2}{Fh}$$

Dimana :

X = Chi-Square

Fo = Frekwensi observasi dalam sampel

Fh = Frekwensi yang diharapkan dalam sampel sebagai pencerminan dan frekwensi yang diharapkan dalam populasi.

Sumber: (Ridwan, 2003: 188)

Selanjutnya harga Chi-Square perhitungan teraf signifikan 5% , sehingga Chi-Square hitung lebih kecil dari pada Chi-Square tabel maka datanya normal dan sebaliknya apabila Chi-Square hitung lebih besar dari Chi-Square tabel maka datanya tidak normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dimaksudkan untuk menguji apakah model linier yang telah diambil itu betul-betul cocok dengan keadaanya ataukah tidak. Jika hasil pengujian mengatakan model linier kurang cocok maka selayaknya harus diambil model lain yang non linier (Sudjana, 2005 : 331). Cara yang dilakukan adalah dengan melakukan ulangan terhadap variabel bebas X, sehingga didapatkan ukuran tuna cocok. Adapun pengujiannya menggunakan uji F untuk tuna cocok dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{s_{TC}^2}{S_e^2}$$

Keterangan :

s_{TC}^2 = Varians tuna cocok

S_e^2 = Varians error (kekeliruan) (Sudjana, 2005 : 332).

Apabila nilai F signifikan atau mempunyai nilai $p < 0,05$ maka model regresi tidak linier. Sebaliknya apabila nilai F tidak signifikan atau nilai $p > 0,05$ maka model regresi linier.

c. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antara sesama variabel bebas sama dengan nol (Imam Ghazali, 2002 : 57).

Menurut Sumodiningrat (2002 : 282), masalah multikolinieritas bisa timbul karena berbagai sebab, yaitu :

- 1) Sifat-sifat yang terkandung dalam kebanyakan variabel ekonomi berubah bersama-sama sepanjang waktu. Besaran-besaran ekonomi dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sama. Oleh karena itu, sekali faktor-faktor yang mempengaruhi itu menjadi operatif, maka seluruh variabel akan cenderung berubah dalam satu arah.
- 2) Penggunaan lag (*lagged values*) dari variabel-variabel bebas tertentu dalam model regresi.

Kolinieritas seringkali diduga ketika R tinggi (misal antara 0,7 dan 1) dan ketika korelasi derajat nol tinggi, tetapi tidak satupun atau sangat sedikit koefisien regresi parsial yang secara individual penting

secara statistik atau dasar pengujian t yang konvensional (Gujarati, 1995 : 166).

Selain itu maka deteksi kolinieritas juga dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya serta *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel bebas menjadikan variabel terikat dan regresi terhadap variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang merendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolonieritas yang tinggi. Nilai *cut-off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF di atas 10 (Imam Ghozali, 2002 : 57).

2. Deskripsi Data

Deskripsi data adalah teknik analisis untuk mengolah data yang diperoleh. Data yang diperoleh setelah ditabulasi, kemudian disusun secara teratur, agar lebih mudah dimengerti. Deskripsi data pada penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan kategorisasi dengan menggunakan konsep kurva normal.

Data dari setiap variabel dianalisis dengan statistik deskriptif untuk menentukan nilai rata-rata dan nilai simpangan baku, modus, dan median. Kemudian dikelompokkan menjadi empat kategori. Variabel kualitas dan lingkungan akan ditafsirkan dengan kategori sangat baik,

baik, tidak baik, dan sangat tidak baik. Variabel harga akan ditafsirkan dengan kategori sangat kompetitif, kompetitif, tidak kompetitif, dan harga sangat tidak kompetitif. Adapun untuk variabel kepuasan pengguna lapangan futsal akan ditafsirkan dengan kategori sangat tinggi, tinggi, rendah, dan sangat rendah.

Jarak praktis dari dalam kurva normal adalah 6 SD (Suharsimi Arikunto, 2001 : 251). Adapun untuk penelitian dengan skala empat, kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Rumus Skala Empat

No.	Rumus	Kriteria
1.	$X \leq \mu - 1,5\sigma$	Sangat tidak baik/ sangat rendah/ sangat tidak kompetitif
2.	$(\mu - 1,5\sigma) < X \leq (\mu)$	Tidak baik/ rendah/ tidak kompetitif
3.	$(\mu) < X \leq (\mu + 1,5 \sigma)$	Baik/ Tinggi/ Kompetitif
4.	$(\mu + 1,5 \sigma) < X$	Sangat baik/ sangat tinggi/ sangat kompetitif

Keterangan :

σ = standar deviasi = rentang skor : 6

μ = Mean =(rentang skor : 2) + skor minimal

3. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Untuk menguji hubungan antara variabel bebas secara individual dengan variabel terikat dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis korelasi product moment dari Pearson. Adapun pengujian secara serentak dilakukan dengan menggunakan regresi ganda dengan dua prediktor.

1) Uji Hipotesis Pertama, Kedua, dan Ketiga

Pengujian hipotesis 1, 2, 3 dalam penelitian ini digunakan korelasi product moment, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi X dan Y
 $\sum X$ = Jumlah skor X (butir)
 $\sum Y$ = Jumlah skor Y (total)
N = Jumlah kasus (Suharsimi Arikunto, 1998 : 162)

Kriteria pengujian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 ditolak jika $p \leq 0,05$

H_0 diterima jika $p > 0,05$

2) Pengujian Hipotesis Keempat

Hipotesis 4 dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan regresi ganda dengan tiga prediktor. Adapun persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal Lembu Sakti
 X_1 = Kualitas
 X_2 = Harga
 X_3 = Lingkungan
a = Konstanta
 b_1, b_2 = Koefisien regresi

Dalam penelitian ini untuk mengetahui signifikansi regresi ganda dengan dua prediktor digunakan uji F. Tujuan dari uji F adalah untuk mengetahui apakah hubungan variabel bebas secara simultan

dengan variabel terikat. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut: (Sugiono, 2005: 259)

$$F = \frac{R^2(N - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Keterangan :

N = Jumlah Kasus

m = Jumlah Prediktor

R = Koefisien korelasi antara kriterium dengan prediktor

Kriteria pengujian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 ditolak jika $p \leq 0,05$

H_0 diterima jika $p > 0,05$

Untuk mengetahui besarnya sumbangan variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat dilakukan dengan melihat nilai koefisien determinasi (R^2). Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y}{\sum Y^2}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien determinasi

Y = Kepuasan penggunaan lapangan futsal

X_1 = Kualitas

X_2 = Harga

X_3 = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi (Sugiyono, 2005 : 258).

Sumbangan efektif variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan dengan melihat nilai R^2 *change*. Berkenaan dengan R^2 *change* maka ada teori yang menyatakan *the change in the R squared statistic that is produced by adding or deleting an independent*

variable. If the R squared change associated with a variable is large, that means that the variable is a good predictor of the dependent variable (Help SPSS for Windows release 16.0). R^2 change adalah dibentuk dengan memasukkan atau menghilangkan sebuah variabel bebas. Jika R^2 change tinggi maka variabel tersebut merupakan variabel bebas yang lebih berpengaruh terhadap variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Deskripsi data merupakan penggambaran data yang diperoleh dari hasil penelitian. Data penelitian kemudian diolah dan dideskripsikan dengan menggunakan statistik deskriptif, meliputi mean, median, modus, dan standar deviasi. Data penelitian dideskripsikan menggunakan histogram, dan dilakukan kategorisasi menggunakan konsep kurva normal dan dideskripsikan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

1. Deskripsi Data Kualitas

Data kualitas diperoleh dari hasil kuesioner di dapatkan skor terendah adalah 26 dan skor tertinggi adalah 39. Nilai rata-rata diperoleh sebesar 31,2000, *median* sebesar 31, *modus* sebesar 30, dan *standard deviasi* sebesar 3,09121.

Selanjutnya data kualitas yang diperoleh diinterpretasikan dengan kalimat kualitatif sangat baik, baik, tidak baik, dan sangat tidak baik menggunakan konsep kurva normal. Data kualitas diambil dengan menggunakan instrumen dengan jumlah pertanyaan sejumlah 10 butir, dengan setiap butir pertanyaan terdiri 4 pilihan jawaban dengan skor 1 sampai 4. Berdasarkan jumlah pertanyaan dan rentang skor tersebut, maka skor minimum ideal sebesar 10 dan skor maksimum ideal sebesar 40. *Standard Deviasi* Ideal sebesar $(40 - 10) : 6 = 5$ dan *Mean* Ideal

sebesar $(40 + 10) : 2 = 25$. Adapun berdasarkan data penelitian diperoleh *mean* aktual sebesar 31,2000 dan standar deviasi aktual sebesar 3,09121.

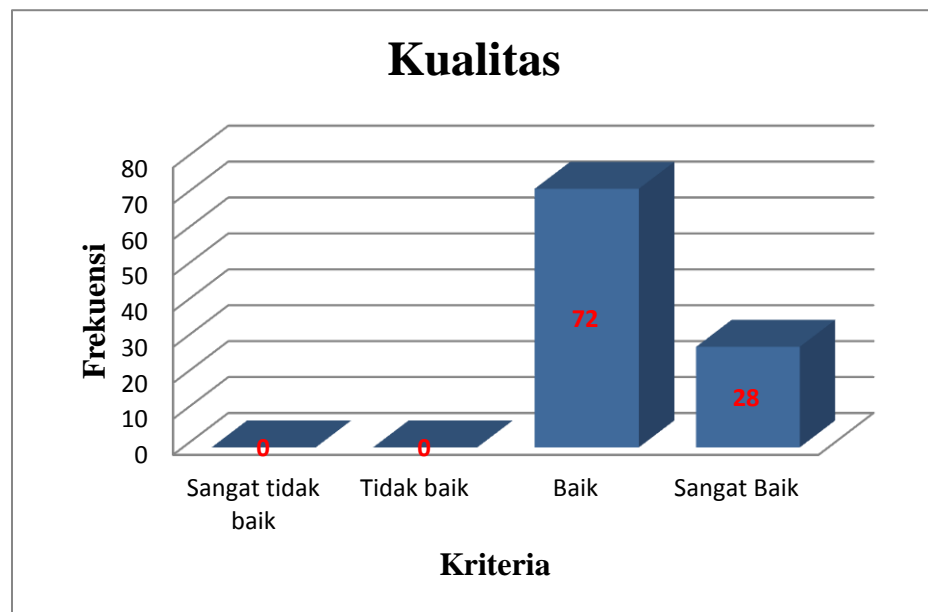
Berdasarkan *mean* ideal dan *standard deviasi* ideal, maka data kualitas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

Tabel 8.Deskripsi Data Kualitas

No.	Kriteria	Skor	F	%
1.	Sangat Baik	34 – 40	28	28,00
2.	Baik	26 – 33	72	72,00
3.	Tidak Baik	18 – 25	0	0,0
4.	Sangat Tidak Baik	10 – 17	0	0,0
Total			100	100,00

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diinterpretasikan bahwa kualitas lapangan futsal Lembu Sakti termasuk dalam kategori baik.

Distribusi sebaran data kualitas dapat dideskripsikan dalam histogram sebagai berikut:



Gambar 1.Histogram Skor Kualitas

2. Deskripsi Data Harga

Data harga yang diperoleh dari hasil kuesioner diperoleh skor terendah adalah 11 dan skor tertinggi adalah 19. Nilai rata-rata diperoleh sebesar 15,2500, *median* sebesar 15, *modus* sebesar 15, dan *standard deviasi* sebesar 1,66591.

Selanjutnya data harga yang diperoleh diinterpretasikan dengan kalimat kualitatif sangat kompetitif, kompetitif, tidak kompetitif, dan sangat tidak kompetitif, menggunakan konsep kurva normal. Data harga diambil dengan menggunakan instrumen dengan jumlah pertanyaan sejumlah 5 butir, dengan setiap butir terdiri 4 pilihan jawaban dengan skor 1 sampai dengan 4. Berdasarkan jumlah pertanyaan dan rentang skor tersebut, maka skor minimum ideal sebesar 5 dan skor maksimum ideal sebesar 20. *Standard Deviasi* Ideal sebesar $(20 - 5) : 5 = 3$ dan *Mean* Ideal sebesar $(20 + 5) : 2 = 12,5$. Adapun berdasarkan data penelitian diperoleh *mean* aktual sebesar 15,2500 dan *standard deviasi* aktual sebesar 1,66591.

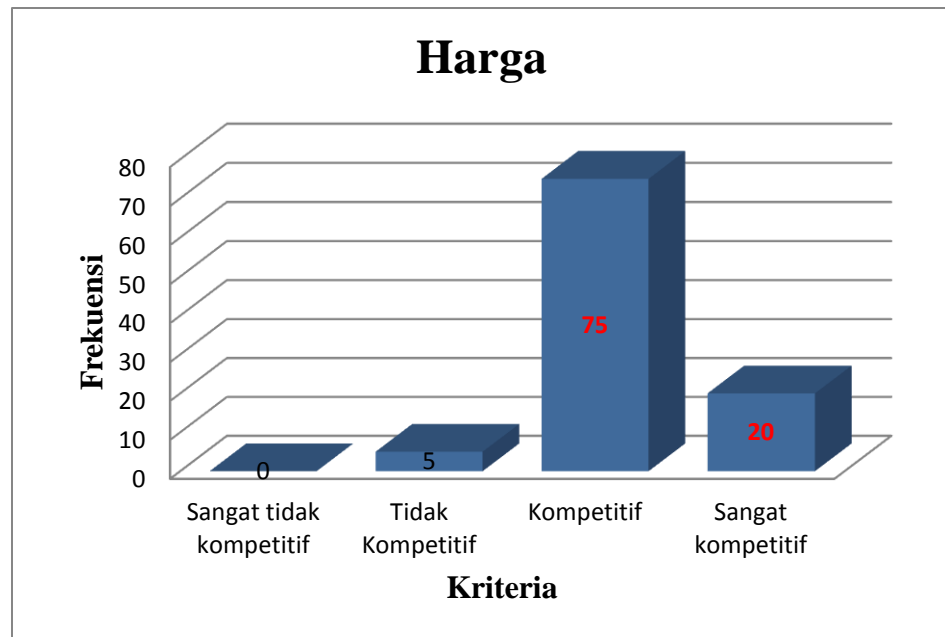
Berdasarkan *mean* ideal dan *standard deviasi* ideal, maka data kualitas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

Tabel 9.Deskripsi Data Harga

No.	Kriteria	Skor	F	%
1.	Sangat Kompetitif	17 – 20	20	20,0
2.	Kompetitif	13 – 16	75	75,0
3.	Tidak Kompetitif	9 – 12	5	5,0
4.	Sangat Tidak Kompetitif	5 - 8	0	0,0
Total			100	100,0

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diinterpretasikan bahwa harga sewa lapangan futsal Lembu Sakti termasuk dalam kategori kompetitif.

Distribusi sebaran data harga dapat dideskripsikan dalam histogram sebagai berikut:



Gambar 2. Histogram Skor Harga

3. Deskripsi Data Lingkungan

Data harga yang diperoleh dari hasil kuesioner diperoleh skor terendah adalah 15 dan skor tertinggi adalah 28. Nilai rata-rata diperoleh sebesar 21,2000, *median* sebesar 21, *modus* sebesar 21, dan *standard deviasi* sebesar 2,71174.

Selanjutnya data lingkungan yang diperoleh diinterpretasikan dengan kalimat kualitatif sangat baik, baik, tidak baik, dan sangat tidak baik menggunakan konsep kurva normal. Data lingkungan diambil

dengan menggunakan instrumen dengan jumlah pertanyaan sejumlah 7 butir, dengan setiap butir pertanyaan terdiri 4 pilihan jawaban dengan skor 1 sampai 4. Berdasarkan jumlah pertanyaan dan rentang skor tersebut, maka skor minimum ideal sebesar 7 dan skor maksimum ideal sebesar 28. *Standard Deviasi* Ideal sebesar $(28 - 7) : 6 = 3,5$ dan *Mean* Ideal sebesar $(28 + 7) : 2 = 17,5$. Adapun berdasarkan data penelitian diperoleh *mean* aktual sebesar 21,2000 dan *standard deviasi* aktual sebesar 2,71174.

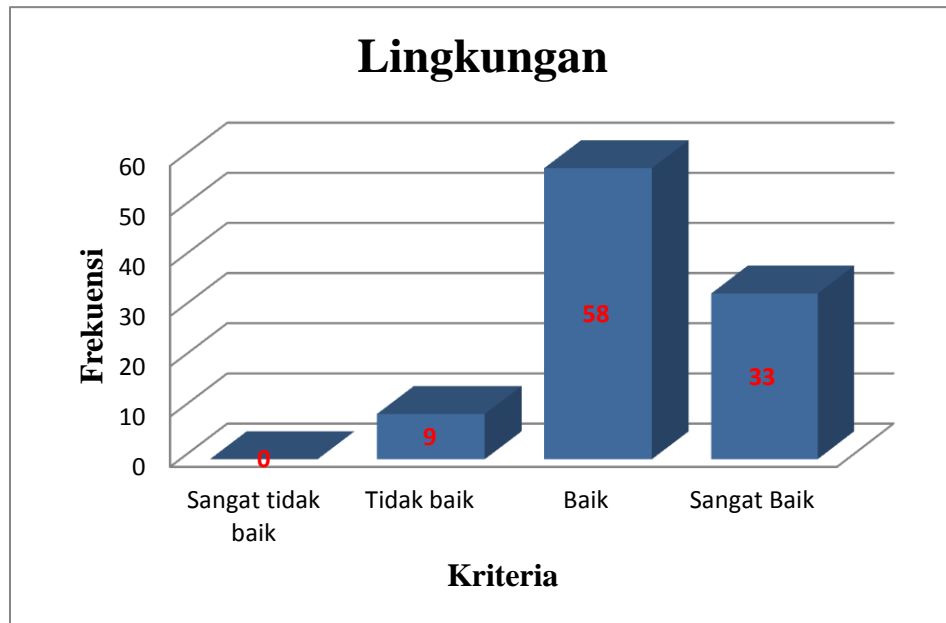
Berdasarkan *mean* ideal dan *standard deviasi* ideal, maka data lingkungan dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 10.Deskripsi Data Lingkungan

No.	Kriteria	Skor	F	%
1.	Sangat Baik	7 – 12	33	33,0
2.	Baik	13 – 17	58	58,0
3.	Tidak Baik	18 – 22	9	9,0
4.	Sangat Tidak Baik	23 – 28	0	0,0
Total			100	100,00

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diinterpretasikan bahwa lingkungan sekitar lapangan futsal Lembu Sakti termasuk dalam kategori baik.

Distribusi sebaran data harga dapat dideskripsikan dalam histogram sebagai berikut:



Gambar 3.Histogram Skor Lingkungan

4. Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal Lembu Sakti

Data kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti yang diperoleh dari hasil kuesioner diperoleh skor terendah adalah 25 dan skor tertinggi adalah 40. Nilai rata-rata diperoleh sebesar 31,6400, *median* sebesar 31, *modus* sebesar 30, dan *standard deviasi* sebesar 2,95597.

Selanjutnya data kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti yang diperoleh diinterpretasikan dengan kalimat kualitatif sangat tinggi, tinggi, rendah, dan sangat rendah menggunakan konsep kurva normal. Data lingkungan diambil dengan menggunakan instrumen dengan jumlah pertanyaan sejumlah 10 butir, dengan setiap butir pertanyaan terdiri 4 pilihan jawaban dengan skor 1 sampai 4.

Berdasarkan jumlah pertanyaan dan rentang skor tersebut, maka skor minimum ideal sebesar 10 dan skor maksimum ideal sebesar 40. *Standard Deviasi* Ideal sebesar $(40 - 10) : 6 = 5$ dan *Mean* Ideal sebesar $(40 + 10) : 2 = 25$. Adapun berdasarkan data penelitian diperoleh *mean* aktual sebesar 31,6400 dan *standard deviasi* aktual sebesar 2,95597.

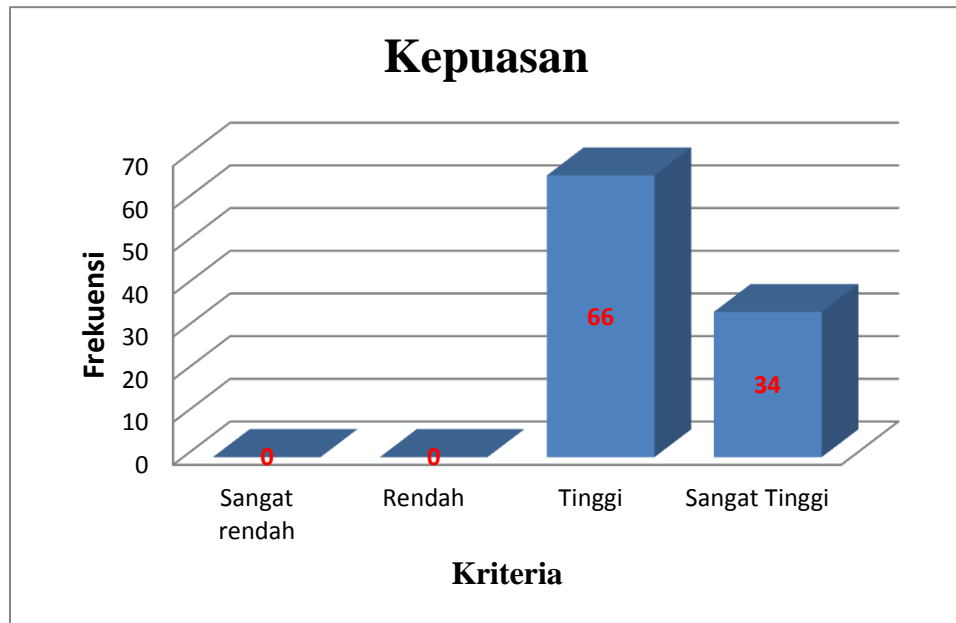
Berdasarkan *mean* ideal dan *standard deviasi* ideal, maka data kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

Tabel 11.Deskripsi Data Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal

No.	Kriteria	Skor	F	%
1.	Sangat Tinggi	34 – 40	34	34,0
2.	Tinggi	26 – 33	66	66,0
3.	Rendah	18 – 25	0	0,0
4.	Sangat Rendah	10 – 17	0	0,0
Total			100	100,00

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti termasuk dalam kategori yang tinggi.

Distribusi sebaran data kepuasan penggunaan lapangan futsal Lembu Sakti dapat dideskripsikan dalam histogram sebagai berikut :



Gambar 4.Histogram Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal

B. Analisis Data

1. Uji Persyaratan Analisis

Pengujian persyaratan analisis dimaksudkan agar tidak terjadi bias dalam penafsiran hasil analisis akibat persyaratan analisis tidak terpenuhi. Pengujian persyaratan analisis dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolinieritas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik non-parametik Chi-square. Dalam uji ini akan menguji hipotesis nol (H_0) bahwa sampel berasal dari populasi berdistribusi normal. Untuk penghitungannya dibantu dengan program SPSS v16.0

yaitu menggunakan uji *one sample Kolmogorov-Smirnov Z*. Untuk mengetahui normalnya dilihat dari Sig pada kolom *Kolmogrov-Smirnov*, jika sig atau $p > 0,05$ maka data berdistribusi normal. Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 12. Rangkuman Hasil Pengujian Normalitas Data

No.	Variabel	KS-Z	p	Keterangan
1.	Kualitas	1,558	0,086	Normal
2.	Harga	1,996	0,069	Normal
3.	Lingkungan	1,306	0,074	Normal
4.	Kepuasan	1,705	0,088	Normal

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *Kolmogrov-Smirnov Z* dengan $p > 0,05$. Berdasarkan hal ini maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini mempunyai data yang berdistribusi normal. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 10 halaman 94.

b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas dilakukan dengan menggunakan teknik regresi. Adapun hasilnya dapat dideskripsikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 13. Hasil Pengujian Linieritas

Sumber	F	P	Kesimpulan
Kualitas*Kepuasan	2,448	0,099($p > 0,05$)	Linier
Harga*Kepuasan	0,845	0,553($p > 0,05$)	Linier
Lingkungan*Kepuasan	1,242	0,272($p > 0,05$)	Linier

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua model regresi mempunyai nilai $p > 0,05$ sehingga bisa disimpulkan bahwa hubungan

semua variable bebas terhadap variabel terikat adalah linier. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 11 halaman 95 – 96.

c. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dalam penelitian ini dilakukakan dengan melihat nilai VIF (*Varians Inflation Factor*). Hasil pengujian multikolinieritas dapat dideskripsikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 14. Hasil Pengujian Multikolinieritas

Variabel	VIF	Keterangan
Kualitas	1,720	Tidak terjadi multikolinieritas
Harga	1,806	Tidak terjadi multikolinieritas
Lingkungan	1,917	Tidak terjadi multikolinieritas

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai VIF kurang dari 10. Berdasarkan hal ini maka disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 13 halaman 98 – 99.

2. Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diuji dalam penelitian merupakan hipotesis nihil atau hipotesis statistic (H_0). Adapun hipotesis nihil yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Hipotesis 1 : Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan penggunaan lapangan LembuSakti Futsal.

$$H_1 : r_{x_1y} \neq 0 \qquad H_0 : r_{x_1y} = 0$$

Hipotesis 2 : Tidak ada hubungan yang signifikan antara harga dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal.

$$H_2 : r_{x_2y} \neq 0 \qquad H_0 : r_{x_2y} = 0$$

Hipotesis 3 : Tidak ada hubungan yang signifikan antara lingkungan dengan kepuasan penggunaan lapangan LembuSakti Futsal.

$$H_2 : r_{x_3y} \neq 0$$

$$H_0 : r_{x_3y} = 0$$

Hipotesis 4 : Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas, harga, dan lingkungan secara bersama-sama dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal.

$$H_3 : r_{x_{123}y} \neq 0$$

$$H_0 : r_{x_{123}y} = 0$$

Pengujian hipotesis pertama, kedua, dan ketiga dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment* dan pengujian hipotesis ke empat dalam penelitian ini menggunakan regresi ganda dengan dua predictor dan dilakukan uji F.

a. Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis statistik pertama yang diuji dalam penelitian ini adalah tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Hasil analisis didapatkan r_{hitung} sebesar 0,651 dengan p sebesar 0,000. Berdasarkan $p < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 12 halaman 97.

b. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis statistik kedua yang diuji dalam penelitian ini adalah tidak ada hubungan yang signifikan antara harga dengan kepuasan

penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Hasil analisis didapatkan r_{hitung} sebesar 0,542 dengan p sebesar 0,000. Berdasarkan $p < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan yang signifikan antara harga dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 12 halaman 97.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis statistik ketiga yang diuji dalam penelitian ini adalah tidak ada hubungan yang signifikan antara lingkungan dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Hasil analisis didapatkan r_{hitung} sebesar 0,615 dengan p sebesar 0,000. Berdasarkan $p < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan yang signifikan antara lingkungan dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 12 halaman 97.

d. Pengujian Hipotesis Keempat

Hipotesis statistik keempat yang diuji dalam penelitian ini adalah tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas, harga, dan lingkungan secara bersama-sama dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan regresi ganda dengan dua predictor. Hasil analisis didapatkan F sebesar 33,704 dengan p sebesar 0,000. Berdasarkan $p < 0,05$ maka H_0 ditolak sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas, harga, dan lingkungan secara bersama-

sama dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 12 halaman 97.

Sumbangan kualitas, harga, dan lingkungan terhadap kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal ditunjukkan dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,513 Hal ini menunjukkan bahwa kualitas, harga, dan lingkungan berpengaruh sebesar 51,3% terhadap kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 13 halaman 98-99.

Sumbangan efektif variabel bebas terhadap variabel terikat diuji menggunakan regresi ganda model *stepwise*, dan ditunjukkan dari nilai R^2 change. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 15. Sumbangan Efektif

Variabel	R^2 change (SE%)
Kualitas	0,424 = 42,4 %
Harga	0,044 = 4,4 %
Lingkungan	0,044 = 4,4 %

Table di atas menunjukkan bahwa sumbangan efektif kualitas terhadap kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal sebesar 42,4 %, lebih besar dibandingkan sumbangan efektif dari variabel yang lain. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 14 halaman 100 – 102.

C. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Hasil di dapatkan dari r -hitung sebesar 0,651 dengan p sebesar 0,000. Berdasarkan $p < 0,05$ maka H_0 ditolak. Dari hasil tersebut maka artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal.

Seorang pelanggan yang ingin bermain futsal pasti menginginkan lapangan futsal yang dipakai mempunyai kualitas yang baik. Ukuran lapangan yang cukup, penerangan yang baik, jenis lantai yang bagus akan meningkatkan kenyamanan pengguna. Selain kualitas kondisi lapangan, maka *performance* dan kualitas pegawai dalam melakukan pelayanan juga akan berpengaruh terhadap kenyamanan dalam fasilitas lapangan futsal. Kualitas yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka akan mendatangkan kepuasan kepada pelanggan dalam menggunakan lapangan Lembu Sakti Futsal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara harga dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Harga yang kompetitif dibandingkan tempat lain yang sejenis dan sesuai harapan, akan menimbulkan kepuasan dalam menggunakan lapangan futsal tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara lingkungan dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti

Futsal. Lingkungan yang berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal terdiri dari lingkungan dalam dan lingkungan sekitar Lembu Sakti Futsal. Lingkungan dalam yang nyaman akan menjadi harapan pelanggan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan lapangan futsal. Selain lingkungan dalam, lingkungan sekitar yang aman akan menimbulkan kenyamanan pelanggan dalam melakukan olahraga walaupun sampai malam hari. Selain itu, kemudahan akses kendaraan juga sangat mendukung kenyamanan pelanggan. Faktor lingkungan yang kondusif akan mendatangkan kepuasan terhadap pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas, harga, dan lingkungan bersama-sama dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Hal ini berarti bahwa kualitas, harga, dan lingkungan merupakan variabel yang penting dan dipertimbangkan dalam penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal. Kualitas, harga, dan lingkungan yang sesuai harapan akan menimbulkan kepuasan bagi pengguna lapangan Lembu Sakti Futsal.

Apabila melihat sumbangan efektif dari ketiga variabel diatas, maka variabel kualitas merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal, dengan sumbangan sebesar 42,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas merupakan variabel yang cukup penting dan dipertimbangkan pelanggan dalam menggunakan lapangan Lembu Sakti Futsal. Kualitas yang baik dan memenuhi harapan pelanggan

akan dominan berpengaruh terhadap kepuasan dalam penggunaan lapangan
Lembu Sakti Futsal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal.
2. Ada hubungan yang signifikan antara harga dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal.
3. Ada hubungan yang signifikan antara lingkungan dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal.
4. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas, harga, dan kualitas secara bersama-sama dengan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini mempunyai implikasi praktis bagi pihak-pihak yang terkait dengan bidang pelayanan tempat olahraga khususnya lapangan futsal. Hal ini di karenakan ketiga variabel yang diteliti pada lapangan futsal Lembu Sakti Kebumen ini memberikan sumbangan yang besar dengan kepuasan penggunaan lapangan futsal. Sehingga para pemilik lapangan futsal yang ingin meningkatkan kepuasan pengguna lapangan futsal hendaknya memperhatikan faktor-faktor di atas yaitu kualitas, harga, dan lingkungan.

C. Keterbatasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan sebaik mungkin, namun tidak terlepas dari keterbatasan yang ada. Keterbatasan selama penelitian yaitu:

1. Keterbatasan peneliti baik pengalaman maupun pengetahuan sehingga menyebabkan hasilnya kurang maksimal.
2. Peneliti tidak dapat mengontrol apakah pelanggan lapangan futsal Lembu Sakti dalam mengisi angket dengan sungguh-sungguh atau tidak.
3. Tidak tertutup kemungkinan para pelanggan lapangan futsal Lembu Sakti kurang bersungguh-sungguh dalam mengisi angket.

D. Saran

1. Bagi Manajemen Lembu Sakti Futsal

Hendaknya dapat melakukan strategi pemasaran yang tepat sesuai dengan kualitas, harga, dan lingkungan Lembu Sakti Futsal. Salah satunya dengan melakukan *discount* untuk moment-moment tertentu sehingga dapat meningkatkan kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hendaknya dapat melakukan penelitian mengenai kepuasan penggunaan lapangan Lembu Sakti Futsal atau suatu fasilitas olahraga lain dengan menggunakan variabel lain dari penelitian ini. Variabel lain tersebut misalnya citra, kualitas pelayanan, dan lain sebagainya. Hal ini diharapkan dapat mengidentifikasi variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan suatu fasilitas olahraga.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara Jaya. (2008). *Futsal: Gaya Hidup, Peraturan, dan Tips-Tips Permainan*. Yogyakarta: Pustaka Timur.
- Assuari Sofjan. (2004). *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Azwar Saifuddin. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fandi Tjiptono. (1997). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandi Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Fandi Tjiptono. (2004). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gujarati Damador. (1995). *Ekonometrika Dasar*. Alih Bahasa oleh Sumarno Zain. Jakarta: Eirlangga.
- Gunawan Sumodiningrat. (2002). *Ekonometrika Pengantar*. Yogyakarta: BPFE.
- Griffin Jill. (2005). *Costmer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Handi Irawan. (2003). *Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Henky Latan. (2012). *Model Persamaan Struktural Teori dan Implementasi AMOS 21.0*. Bandung: Alfabeta.
- Husein Umar. (2003). *Business An Introduction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Imam Ghozali. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Undip.
- John D. Tenang. (2008). “Perbandingan Tendangan Menggunakan Punggung Kaki dan Menggunakan Ujung Kaki Terhadap Ketepatan Hasil Shooting Pada Olahraga Futsal”. *Skripsi*, Diunduh dari www.repository.upi.eduhttp://www.repository.upi.edu/skripsiview.php?no
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: PT. Prenhalindo.

- Martha Kusuma AW. (2010). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Lapangan Bulu Tangkis Depok *Sport Centre*. FIK UNY.
- Murhananto. (2006). *Dasar-Dasar Permainan Futsal*. Jakarta: Kawan Pustaka.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. (2003). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Uma. (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. 4th Edition. New York: John Wiley & Sons.
- Singgih Santoso. (2013). *Menguasai SPSS 21 di Era Informatika*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2005). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2009). *Statistik Untuk Penelitian*, cetakan kelima belas. Bandung. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- _____. (2001). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- _____. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- _____. (2007). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Sukadiyanto. (2007). *Majalah Olahraga*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Keolahragaan.
- Sunarto. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Sutrisno Hadi. (1991). *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tas dan Skala Nilai dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sutrisno Hadi. (1995). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Swasta, Basu, dan Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Jakarta: Liberty.

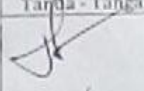






Ulber Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Yazid. (2003). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Lampiran 1. Kartu Bimbingan

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR SKRIPSI


Nama Mahasiswa : ANNAS FALCUXOROHMAN
 NIM : 11601241098
 Program Studi : PSKR 2011
 Pembimbing : Drs. AMAT KOMARI, M.Si

No.	Tanggal	Pembahasan	Tanda - Tangan
1.	20 4 Februari 2015	Konsultasi Judul dan Revisi Bab I, II, III	
2.	26 Februari 2015	Revisi Bab II	
3.	5 Maret 2015	Konsultasi Penelitian	
4.	15 April 2015	Konsultasi Hasil Penelitian dan Bimbingan Bab IV, V	
5.	97 Mei 2015	Bimbingan Bab I, II, III, IV, V	
6.	31 Mei 2015	Revisi Perbaikan Bab I, II, III, IV, V	
7.	2 Juni 2015	Konsultasi Abstrak, Kata Pengantar dll.	
8.	9 Juni 2015	Lanjut Ujian.	

Ketua Jurusan PSKR,

Drs. Amat Komari, M.Si.
 NIP. 19620422 199001 1 001.

Lampiran 2. Surat Ijin Uji Coba Penelitian

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
Alamat : Jl. Kalembo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 008/UN.34.16/PP/2015
Lamp. : 1 Eks.
Hal : Permohonan Ijin Uji Coba Penelitian
11 Maret 2015

Yth : Pengelola Lembu Sakti Futsal Kebumen

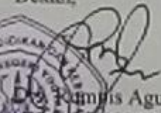
Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin uji coba penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Annas Fatkhurrohman
NIM : 11601241098
Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi (PJKR)

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : Maret s.d Maret 2015
Tempat/obyek : Lembu Sakti Futsal Kebumen
Judul Skripsi : Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal Lembu Sakti Kebumen

Demikian surat ijin ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dekan,

Drs. H. Agus Sudarko, M.S.
NIP. 19500824 198601 1 001

Tembusan :
1. Pengelola Lembu Sakti Futsal Kebumen
2. Kaprodi. POR
3. Pembimbing TAS
4. Mahasiswa ybs.

Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
Alamat : Jl. Colombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 235/UN.34.16/PP/2015 26 Maret 2015
Lamp. : 1 Eks.
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. : Pengelola Lapangan Futsal Lembu Sakti Kebumen

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Annas Fatkhurrohman
NIM : 11601241098
Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi (PJKR)

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : Maret s.d April 2015
Tempat/obyek : Lapangan Lembu Sakti Kebumen
Judul Skripsi : Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal Lembu Sakti Kebumen

Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.


Dekan,
Annas Agus Sudarko, M.S.
NIM 1900824 198601 1 001

Tembusan :
1. Pengelola Lapangan Futsal Lembu Sakti
2. Kaprodi. PJKR
3. Pembimbing TAS
4. Mahasiswa ybs.

Lampiran 4. Kuesioner Uji Coba

KUESIONER

Petunjuk :

Lingkari (O) pada tempat yang disediakan, dengan ketentuan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Kuesioner Kualitas, Harga, dan Lingkungan

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Kualitas					
1.	Lapangan futsal Lembu Sakti sesuai standar.	SS	S	TS	STS
2.	Penyinaran di lapangan futsal Lembu Sakti baik.	SS	S	TS	STS
3.	Bola yang digunakan nyaman.	SS	S	TS	STS
4.	Bahan lantai lapangan futsal menggunakan v-spot.	SS	S	TS	STS
5.	Papan skor cukup jelas untuk memudahkan melihat skor.	SS	S	TS	STS
6.	Penjaga cepat dalam melayani pelanggan.	SS	S	TS	STS
7.	Petugas sopan dalam melayani pelanggan.	SS	S	TS	STS
8.	Petugas mampu mengatur jadwal tepat waktu.	SS	S	TS	STS
9.	Petugas mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.	SS	S	TS	STS
10.	Petugas Lembu Sakti Futsal tidak membedakan pelanggan.	SS	S	TS	STS
Harga					
11.	Harga sewa lapangan futsal kompetitif.	SS	S	TS	STS
12.	Harga sewa lapangan futsal sesuai dengan	SS	S	TS	STS

	fasilitas yang disediakan.				
13.	Potongan harga untuk menyelenggarakan <i>event</i> atau turnamen cukup besar.	SS	S	TS	STS
14.	Harga sewa sepatu futsal sesuai dengan kualitasnya.	SS	S	TS	STS
15.	Harga minuman yang tersedia terjangkau oleh pelanggan.	SS	S	TS	STS
Lingkungan					
16.	Lokasi Lembu Sakti Futsal dekat jalur transportasi umum.	SS	S	TS	STS
17.	Lingkungan sekitar banyak warung sehingga memudahkan mencari makan setelah futsal.	SS	S	TS	STS
18.	Lingkungan Lembu Sakti Futsal rawan kejahatan dan berbahaya apabila melakukan futsal malam hari.	SS	S	TS	STS
19.	Loker di Lembu Sakti Futsal memadai untuk menyimpan barang pelanggan.	SS	S	TS	STS
20.	Ada ruang tunggu sebelum berolahraga di Lembu Sakti Futsal.	SS	S	TS	STS
21.	Toilet di Lembu Sakti Futsal bersih dan tidak berbau.	SS	S	TS	STS
22.	Ruang ganti yang disediakan sangat sangat memadai.	SS	S	TS	STS
23.	Kamar mandi yang disediakan bersih.	SS	S	TS	STS
24.	Tempat parkir di Lembusakti Futsal luas dan aman.	SS	S	TS	STS
25.	Papan informasi jadwal ditempatkan pada tempat strategis yang dapat dilihat oleh pelanggan.	SS	S	TS	STS

Kuesioner Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal

Petunjuk :

Lingkari (O) pada tempat yang disediakan, dengan ketentuan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kepuasan terhadap kondisi lapangan.	SP	P	TP	STP
2.	Kepuasan terhadap fasilitas penunjang di Lembu Sakti Futsal.	SP	P	TP	STP
3.	Kepuasan terhadap respon petugas terhadap komplain pelanggan.	SP	P	TP	STP
4.	Kepuasan terhadap petugas yang cepat tanggap apabila pelanggan membutuhkan sesuatu.	SP	P	TP	STP
5.	Kepuasan terhadap ketepatan jam buka dan jam tutup Lembu Sakti Futsal.	SP	P	TP	STP
6.	Kepuasan terhadap ketepatan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan.	SP	P	TP	STP
7.	Kepuasan terhadap tingkat profesionalitas petugas dalam melayani pelanggan.	SP	P	TP	STP
8.	Kepuasan terhadap keramahan petugas dalam melayani pelanggan.	SP	P	TP	STP
9.	Kepuasan secara keseluruhan kinerja pelayanan Lembu Sakti Futsal.	SP	P	TP	STP
10.	Kepuasan bermain futsal di Lembu Sakti Futsal.	SP	P	TP	STP

Lampiran 5. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian

TABULASI DATA PENELITIAN UJI COBA
VARIABEL KUALITAS

Resp.	Item Petanyaan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	27
2	4	3	2	4	4	2	2	3	3	2	29
3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	26
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
5	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	26
6	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	29
7	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	30
8	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33
9	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28
10	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	27
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
12	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	37
13	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	34
14	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	27
15	4	3	4	3	2	1	1	3	3	3	27
16	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32
17	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	33
18	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	30
19	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	27
20	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	34
21	4	3	1	3	1	3	3	4	3	3	28
22	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	32
23	3	3	2	4	2	4	3	4	4	4	33
24	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	30
25	3	4	3	4	1	3	2	4	3	4	31
26	4	3	2	3	2	3	2	4	2	4	29
27	3	2	1	4	1	2	3	2	1	2	21
28	2	1	1	3	1	3	2	3	2	3	21
29	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	30
30	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32

TABULASI DATA PENELITIAN UJI COBA
VARIABEL HARGA

Resp.	Item Petanyaan					Total
	1	2	3	4	5	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	3	4	16
3	3	2	4	1	2	12
4	3	2	3	2	3	13
5	3	2	2	1	2	10
6	4	4	4	2	4	18
7	3	3	3	2	4	15
8	3	3	3	2	3	14
9	4	3	4	2	3	16
10	3	3	3	3	3	15
11	3	4	4	2	3	16
12	4	4	4	3	3	18
13	3	3	3	2	4	15
14	3	3	3	2	3	14
15	3	3	4	1	3	14
16	3	3	4	3	3	16
17	4	4	4	3	4	19
18	2	3	2	2	2	11
19	2	3	2	2	2	11
20	2	4	3	2	3	14
21	4	4	2	2	4	16
22	2	3	2	2	3	12
23	2	3	3	2	3	13
24	1	2	3	2	2	10
25	3	3	3	2	3	14
26	2	2	2	1	3	10
27	1	1	4	2	3	11
28	3	2	3	2	3	13
29	3	3	3	2	3	14
30	3	2	3	3	3	14

TABULASI DATA PENELITIAN UJI COBA
VARIABEL LINGKUNGAN

Resp.	Item Pertanyaan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	26
2	4	3	2	2	4	2	3	1	4	4	29
3	3	3	3	2	3	4	2	1	3	3	27
4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	28
5	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	25
6	4	3	3	2	3	1	3	3	4	3	29
7	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	25
8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
9	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	27
10	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	25
11	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	35
12	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	33
13	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	30
14	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	26
15	4	4	2	3	4	2	1	2	4	3	29
16	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	29
17	4	2	1	3	3	1	2	2	4	4	26
18	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	26
19	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	27
20	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	34
21	4	3	1	3	4	1	3	1	3	3	26
22	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	26
23	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	32
24	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	26
25	4	3	2	3	3	1	3	2	3	3	27
26	4	2	2	3	4	2	3	3	4	4	31
27	2	3	2	3	3	2	1	1	1	2	20
28	3	3	2	1	3	1	1	2	3	2	21
29	4	3	1	2	3	3	2	4	3	3	28
30	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	28

TABULASI DATA PENELITIAN UJI COBA
VARIABEL KEPUASAN

Resp.	Item Pertanyaan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	26
2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	33
3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	27
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	31
6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
7	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
11	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	37
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	34
14	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	25
15	3	2	1	1	3	3	2	2	2	3	22
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
17	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	29
18	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
20	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
21	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35
22	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	30
23	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32
24	4	3	4	3	4	2	1	4	3	4	32
25	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	33
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	30
27	3	3	4	3	4	2	2	1	4	4	30
28	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	28
29	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
30	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	33

Lampiran 6. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Reliability

Scale: Kualitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	11

Inter-Item Correlation Matrix

	kualit as1	kualit as2	kualit as3	kualit as4	kualit as5	kualit as6	kualit as7	kualit as8	kualit as9	kualit as10	total_kualitas
kualitas1	1.000	.372	.182	.171	.233	-.083	.134	.182	.272	.092	.421
kualitas2	.372	1.000	.453	.355	.265	.297	.146	.283	.520	.293	.677
kualitas3	.182	.453	1.000	.164	.382	.060	.021	-.005	.371	.303	.543
kualitas4	.171	.355	.164	1.000	.227	.195	.366	.119	.398	.179	.508
kualitas5	.233	.265	.382	.227	1.000	.222	.357	-.027	.419	.054	.591
kualitas6	-.083	.297	.060	.195	.222	1.000	.613	.434	.437	.611	.630
kualitas7	.134	.146	.021	.366	.357	.613	1.000	.062	.339	.297	.561
kualitas8	.182	.283	-.005	.119	-.027	.434	.062	1.000	.490	.644	.493
kualitas9	.272	.520	.371	.398	.419	.437	.339	.490	1.000	.528	.806
kualitas10	.092	.293	.303	.179	.054	.611	.297	.644	.528	1.000	.648
total_kualitas	.421	.677	.543	.508	.591	.630	.561	.493	.806	.648	1.000

Reliability

Scale: Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	6

Inter-Item Correlation Matrix

	harga1	harga2	harga3	harga4	harga5	total_harga
harga1	1.000	.545	.337	.251	.508	.796
harga2	.545	1.000	.147	.322	.451	.737
harga3	.337	.147	1.000	.215	.228	.567
harga4	.251	.322	.215	1.000	.360	.594
harga5	.508	.451	.228	.360	1.000	.725
total_harga	.796	.737	.567	.594	.725	1.000

Reliability

Scale: Lingkungan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	11

Inter-Item Correlation Matrix

	ling1	ling2	ling3	ling4	ling5	ling6	ling7	ling8	ling9	ling10	total_ling
ling1	1.000	.000	-.076	.140	.481	-.157	.277	.310	.684	.468	.608
ling2	.000	1.000	.122	-.080	.070	.115	-.052	.010	-.026	.000	.232
ling3	-.076	.122	1.000	-.135	-.148	.158	.093	.078	.064	-.125	.210
ling4	.140	-.080	-.135	1.000	.301	.075	.103	.055	.042	.485	.365
ling5	.481	.070	-.148	.301	1.000	-.197	.013	-.058	.346	.327	.359
ling6	-.157	.115	.158	.075	-.197	1.000	.230	.342	.032	.232	.453
ling7	.277	-.052	.093	.103	.013	.230	1.000	.350	.307	.472	.596
ling8	.310	.010	.078	.055	-.058	.342	.350	1.000	.252	.327	.616
ling9	.684	-.026	.064	.042	.346	.032	.307	.252	1.000	.472	.637
ling10	.468	.000	-.125	.485	.327	.232	.472	.327	.472	1.000	.743
total_ling	.608	.232	.210	.365	.359	.453	.596	.616	.637	.743	1.000

Reliability

Scale: Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	11

Inter-Item Correlation Matrix

	kepuasan1	kepuasan2	kepuasan3	kepuasan4	kepuasan5	kepuasan6	kepuasan7	kepuasan8	kepuasan9	kepuasan10	total_kepuasan
kepuasan1	1.000	.446	.405	.277	.579	.325	.141	.130	.106	.492	.645
kepuasan2	.446	1.000	.373	.338	.309	.158	.297	.168	.161	.529	.629
kepuasan3	.405	.373	1.000	.386	.364	.000	.046	.185	.603	.531	.686
kepuasan4	.277	.338	.386	1.000	.200	.370	.434	.318	.461	.138	.679
kepuasan5	.579	.309	.364	.200	1.000	.121	-.006	.075	.423	.538	.610
kepuasan6	.325	.158	.000	.370	.121	1.000	.482	.222	.155	.136	.477
kepuasan7	.141	.297	.046	.434	-.006	.482	1.000	-.043	.239	.046	.439
kepuasan8	.130	.168	.185	.318	.075	.222	-.043	1.000	.117	.042	.405
kepuasan9	.106	.161	.603	.461	.423	.155	.239	.117	1.000	.460	.644
kepuasan10	.492	.529	.531	.138	.538	.136	.046	.042	.460	1.000	.654
total_kepuasan	.645	.629	.686	.679	.610	.477	.439	.405	.644	.654	1.000

Lampiran 7.Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Nama :

Pekerjaan :

Petunjuk :

Lingkari (O) pada tempat yang disediakan, dengan ketentuan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Kuesioner Kualitas, Harga, dan Lingkungan

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Kualitas					
1.	Lapangan futsal Lembu Sakti sesuai standar.	SS	S	TS	STS
2.	Penyinaran di lapangan futsal Lembu Sakti baik.	SS	S	TS	STS
3.	Bola yang digunakan nyaman.	SS	S	TS	STS
4.	Bahan lantai lapangan futsal menggunakan v-spot.	SS	S	TS	STS
5.	Papan skor cukup jelas untuk memudahkan melihat skor.	SS	S	TS	STS
6.	Penjaga cepat dalam melayani pelanggan.	SS	S	TS	STS
7.	Petugas sopan dalam melayani pelanggan.	SS	S	TS	STS
8.	Petugas mampu mengatur jadwal tepat waktu.	SS	S	TS	STS
9.	Petugas mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.	SS	S	TS	STS
10.	Petugas Lembu Sakti Futsal tidak membeda-	SS	S	TS	STS

	bedakan pelanggan.				
Harga					
11.	Harga sewa lapangan futsal kompetitif.	SS	S	TS	STS
12.	Harga sewa lapangan futsal sesuai dengan fasilitas yang disediakan.	SS	S	TS	STS
13.	Potongan harga untuk menyelenggarakan <i>event</i> atau turnamen cukup besar.	SS	S	TS	STS
14.	Harga sewa sepatu futsal sesuai dengan kualitasnya.	SS	S	TS	STS
15.	Harga minuman yang tersedia terjangkau oleh pelanggan.	SS	S	TS	STS
Lingkungan					
16.	Lokasi Lembu Sakti Futsal dekat jalur transportasi umum.	SS	S	TS	STS
17.	Loker di Lembu Sakti Futsal memadai untuk menyimpan barang pelanggan.	SS	S	TS	STS
18.	Toilet di Lembu Sakti Futsal bersih dan tidak berbau.	SS	S	TS	STS
19.	Ruang ganti yang disediakan sangat sangat memadai.	SS	S	TS	STS
20.	Kamar mandi yang disediakan bersih.	SS	S	TS	STS
21.	Tempat parkir di Lembusakti Futsal luas dan aman.	SS	S	TS	STS
22.	Papan informasi jadwal ditempatkan pada tempat strategis yang dapat dilihat oleh pelanggan.	SS	S	TS	STS

Kuesioner Kepuasan Penggunaan Lapangan Futsal

Petunjuk :

Lingkari (O) pada tempat yang disediakan, dengan ketentuan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Kepuasan terhadap kondisi lapangan.	SP	P	TP	STP
2.	Kepuasan terhadap fasilitas penunjang di Lembu Sakti Futsal.	SP	P	TP	STP
3.	Kepuasan terhadap respon petugas terhadap komplain pelanggan.	SP	P	TP	STP
4.	Kepuasan terhadap petugas yang cepat tanggap apabila pelanggan membutuhkan sesuatu.	SP	P	TP	STP
5.	Kepuasan terhadap ketepatan jam buka dan jam tutup Lembu Sakti Futsal.	SP	P	TP	STP
6.	Kepuasan terhadap ketepatan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan.	SP	P	TP	STP
7.	Kepuasan terhadap tingkat profesionalitas petugas dalam melayani pelanggan.	SP	P	TP	STP
8.	Kepuasan terhadap keramahan petugas dalam melayani pelanggan.	SP	P	TP	STP
9.	Kepuasan secara keseluruhan kinerja pelayanan Lembu Sakti Futsal.	SP	P	TP	STP
10.	Kepuasan bermain futsal di Lembu Sakti Futsal.	SP	P	TP	STP

Lampiran 8. Tabulasi Data Penelitian

TABULASI DATA PENELITIAN

Resp.	Kualitas	Harga	Lingkungan	Kepuasan Penggunaan Lapangan
1	27	12	19	27
2	28	15	21	35
3	31	15	21	30
4	32	15	22	31
5	32	14	23	33
6	30	15	19	29
7	28	14	20	36
8	26	14	19	30
9	30	16	22	32
10	30	15	23	30
11	30	14	24	30
12	28	15	21	32
13	26	11	17	25
14	27	15	17	30
15	30	19	24	31
16	30	14	18	30
17	30	14	19	31
18	34	17	25	37
19	38	19	25	37
20	33	16	21	33
21	28	16	25	31
22	35	15	24	31
23	31	15	27	35
24	28	14	21	35
25	30	16	22	30
26	31	17	20	30
27	29	15	21	30
28	29	15	21	30
29	29	14	19	30
30	29	15	21	30
31	30	16	24	33
32	29	15	21	30
33	37	19	25	40
34	31	16	21	31
35	33	16	28	28
36	36	16	23	36
37	29	13	18	30
38	29	12	19	30

39	30	19	25	34
40	33	19	23	30
41	31	16	21	31
42	31	15	18	28
43	36	19	25	38
44	36	15	23	35
45	31	15	25	34
46	37	17	24	35
47	39	17	25	36
48	32	17	21	32
49	33	15	22	33
50	34	18	23	34
51	33	15	23	30
52	38	17	23	34
53	29	15	18	30
54	28	14	19	33
55	28	15	20	30
56	32	15	22	32
57	32	15	24	30
58	27	13	18	29
59	30	13	21	30
60	28	15	18	30
61	26	14	16	26
62	30	15	20	32
63	29	12	19	30
64	36	15	21	34
65	31	13	18	29
66	27	14	17	29
67	28	13	16	26
68	32	15	19	27
69	28	12	17	26
70	27	15	18	27
71	28	13	17	31
72	29	17	23	36
73	30	15	19	31
74	34	13	21	34
75	32	15	15	30
76	29	15	16	30
77	35	17	18	32
78	30	15	21	30
79	30	17	25	34
80	30	14	21	30
81	38	16	24	33
82	34	18	24	33
83	39	18	28	40
84	31	15	22	32

85	31	14	21	30
86	31	13	19	33
87	30	15	21	31
88	31	14	21	30
89	33	15	21	31
90	33	16	23	30
91	30	16	21	30
92	33	15	21	35
93	32	17	22	30
94	36	17	23	37
95	31	16	22	30
96	37	15	23	38
97	30	16	20	31
98	35	16	22	33
99	32	15	21	34
100	31	16	23	32

Lampiran 9. Hasil Pengujian Deskriptif

Frequencies

Statistics					
		kualitas	harga	lingkungan	kepuasan
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		31.2000	15.2500	21.2000	31.6400
Median		31.0000	15.0000	21.0000	31.0000
Std. Deviation		3.09121	1.66591	2.71174	2.95597
Minimum		26.00	11.00	15.00	25.00
Maximum		39.00	19.00	28.00	40.00
Sum		3120.00	1525.00	2120.00	3164.00

Frequency Table

kualitas					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26	3	3.0	3.0	3.0
	27	5	5.0	5.0	8.0
	28	11	11.0	11.0	19.0
	29	11	11.0	11.0	30.0
	30	19	19.0	19.0	49.0
	31	14	14.0	14.0	63.0
	32	9	9.0	9.0	72.0
	33	8	8.0	8.0	80.0
	34	4	4.0	4.0	84.0
	35	3	3.0	3.0	87.0
	36	5	5.0	5.0	92.0
	37	3	3.0	3.0	95.0
	38	3	3.0	3.0	98.0
	39	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11	1	1.0	1.0	1.0
	12	4	4.0	4.0	5.0
	13	8	8.0	8.0	13.0
	14	14	14.0	14.0	27.0
	15	37	37.0	37.0	64.0
	16	16	16.0	16.0	80.0
	17	11	11.0	11.0	91.0
	18	3	3.0	3.0	94.0
	19	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

lingkungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	1	1.0	1.0	1.0
	16	3	3.0	3.0	4.0
	17	5	5.0	5.0	9.0
	18	9	9.0	9.0	18.0
	19	11	11.0	11.0	29.0
	20	5	5.0	5.0	34.0
	21	24	24.0	24.0	58.0
	22	9	9.0	9.0	67.0
	23	13	13.0	13.0	80.0
	24	8	8.0	8.0	88.0
	25	9	9.0	9.0	97.0
	27	1	1.0	1.0	98.0
	28	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25	1	1.0	1.0	1.0
	26	3	3.0	3.0	4.0
	27	3	3.0	3.0	7.0
	28	2	2.0	2.0	9.0
	29	4	4.0	4.0	13.0
	30	33	33.0	33.0	46.0
	31	12	12.0	12.0	58.0
	32	8	8.0	8.0	66.0
	33	9	9.0	9.0	75.0
	34	8	8.0	8.0	83.0
	35	6	6.0	6.0	89.0
	36	4	4.0	4.0	93.0
	37	3	3.0	3.0	96.0
	38	2	2.0	2.0	98.0
	40	2	2.0	2.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Lampiran 10. Hasil Pengujian Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		KUALITAS	HARGA	LINGKUNGAN	KEPUASAN
N		100	100	100	100
Normal Parameters ^a	Mean	31.2000	15.2500	21.2000	31.6400
	Std. Deviation	3.09121	1.66591	2.71174	2.95597
Most Extreme Differences	Absolute	.156	.200	.131	.170
	Positive	.156	.200	.109	.170
	Negative	-.070	-.170	-.131	-.160
Kolmogorov-Smirnov Z		1.558	1.996	1.306	1.705
Asymp. Sig. (2-tailed)		.086	.069	.074	.088

a. Test distribution is Normal.

Lampiran 11. Hasil Pengujian Linieritas

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAN * KUALITAS	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
KEPUASAN * HARGA	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
KEPUASAN * LINGKUNGAN	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

Kepuasan *Kualitas

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * KUALITAS Between Groups (Combined)	493.805	13	37.985	8.800	.000
Linearity	366.973	1	366.973	85.013	.000
Deviation from Linearity	126.832	12	10.569	2.448	.099
Within Groups	371.235	86	4.317		
Total	865.040	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KEPUASAN * KUALITAS	.651	.424	.756	.571

Kepuasan *Harga

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * HARGA Between Groups (Combined)	290.988	8	36.374	5.766	.000
Linearity	253.671	1	253.671	40.212	.000
Deviation from Linearity	37.318	7	5.331	.845	.553
Within Groups	574.052	91	6.308		
Total	865.040	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KEPUASAN * HARGA	.542	.293	.580	.336

Kepuasan *Lingkungan

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * LINGKUNGAN Between Groups (Combined)	400.356	12	33.363	6.246	.000
Linearity	327.389	1	327.389	61.295	.000
Deviation from Linearity	72.967	11	6.633	1.242	.272
Within Groups	464.684	87	5.341		
Total	865.040	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KEPUASAN * LINGKUNGAN	.615	.378	.680	.463

Lampiran 12. Hasil Pengujian Korelasi *Product Moment*

Correlations

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Kualitas	100	31.2000	3.09121
Harga	100	15.2500	1.66591
Lingkungan	100	21.2000	2.71174
Kepuasan	100	31.6400	2.95597
Valid N (listwise)	100		

Correlations

		kualitas	harga	lingkungan	Kepuasan
Kualitas	Pearson Correlation	1	.565**	.599**	.651**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Harga	Pearson Correlation	.565**	1	.624**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Lingkungan	Pearson Correlation	.599**	.624**	1	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
kepuasan_pelanggan	Pearson Correlation	.651**	.542**	.615**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 13. Hasil Pengujian Multikolinieritas dan Regresi Ganda dengan Dua Prediktor

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	lingkungan, kualitas, harga ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 ^a	.513	.498	2.09489

a. Predictors: (Constant), lingkungan, kualitas, harga

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	443.739	3	147.913	33.704	.000 ^a
	Residual	421.301	96	4.389		
	Total	865.040	99			

a. Predictors: (Constant), lingkungan, kualitas, harga

b. Dependent Variable: kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.325	2.312		4.033	.000		
	Kualitas	.384	.089	.402	4.299	.000	.581	1.720
	Harga	.235	.170	.132	1.384	.170	.554	1.806
	lingkungan	.318	.108	.292	2.961	.004	.522	1.917

a. Dependent Variable: kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	kualitas	harga	lingkungan
1	1	3.983	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.008	22.187	.51	.01	.01	.49
	3	.005	28.770	.06	.09	.99	.26
	4	.004	31.160	.43	.90	.00	.25

a. Dependent Variable: kepuasan

Lampiran 14. Hasil Pengujian Regresi Ganda Dua Prediktor dengan Metode
Stepwise

Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS		Stepwise (Criteria: Probability- of-F-to- enter <= ,050, Probability- of-F-to- remove >= ,100).
2	HARGA		Stepwise (Criteria: Probability- of-F-to- enter <= ,050, Probability- of-F-to- remove >= ,100).
3	LINGKUNGAN		Stepwise (Criteria: Probability- of-F-to- enter <= ,050, Probability- of-F-to- remove >= ,100).

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.651 ^a	.424	.418	2.254	.424	72.206	1	98	.000
2	.684 ^b	.468	.458	2.177	.044	8.076	1	97	.005
3	.716 ^c	.513	.498	2.095	.044	8.769	1	96	.004

a. Predictors: (Constant), KUALITAS

b. Predictors: (Constant), KUALITAS, HARGA

c. Predictors: (Constant), KUALITAS, HARGA, LINGKUNGAN

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	366.973	1	366.973	72.206	.000 ^a
	Residual	498.067	98	5.082		
	Total	865.040	99			
2	Regression	405.254	2	202.627	42.748	.000 ^b
	Residual	459.786	97	4.740		
	Total	865.040	99			
3	Regression	443.739	3	147.913	33.704	.000 ^c
	Residual	421.301	96	4.389		
	Total	865.040	99			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS

b. Predictors: (Constant), KUALITAS, HARGA

c. Predictors: (Constant), KUALITAS, HARGA, LINGKUNGAN

d. Dependent Variable: KEPUASAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.208	2.298		5.312	.000
	KUALITAS	.623	.073	.651	8.497	.000
2	(Constant)	9.606	2.401		4.001	.000
	KUALITAS	.485	.086	.507	5.655	.000
	HARGA	.452	.159	.255	2.842	.005
3	(Constant)	9.325	2.312		4.033	.000
	KUALITAS	.384	.089	.402	4.299	.000
	HARGA	.235	.170	.132	1.384	.170
	LINGKUNGAN	.318	.108	.292	2.961	.004

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Lampiran 15. Surat Keterangan Penelitian

LEMBU SAKTI FUTSAL

Jalan Kutoarjo Km. 5 Kedungbener, Kebumen. No. Hp : 081327666856

Nomor : 02/LSF/2015 Kebumen, 10 Juli 2015
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan

Dengan ini kami atas nama pengelola Lembu Sakti Futsal menerangkan kepada :

Nama : Annas Fatkhurrohman
NIM : 11601241098
Jurusan/Prodi : POR/PJKR
Fakultas : Fakultas Ilmu Keolahragaan

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan penelitian guna pembuatan skripsi dengan judul "HUBUNGAN ANTARA KUALITAS, HARGA, DAN LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN LAPANGAN FUTSAL LEMBU SAKTI" pada bulan Maret 2015.

Demikian surat ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kebumen, 10 Juli 2015

Mengetahui

Pemilik Lembu Sakti Futsal

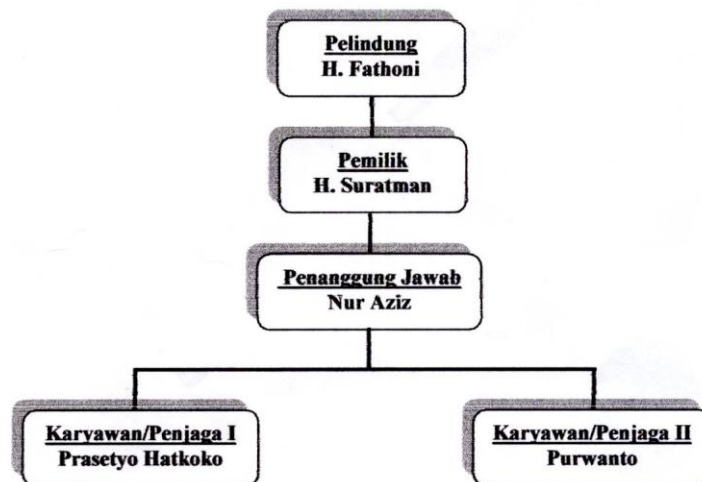

H. Suratman


Penanggung Jawab


Nur Aziz

Lampiran 16. Struktur Pengelola Lembu Sakti Futsal

**STRUKTUR PENGELOLA
LAPANGAN FUTSAL LEMBU SAKTI**



Kebumen, 9 Juli 2015
Penanggung Jawab



Lampiran 17. Data Member Lembu Sakti Futsal

No.	Nama Team Member	Jumlah Kehadiran Anggota Tean
1.	Jatimuda FC	12 orang
2.	KJFC	10 orang
3.	ICI Kebumen	12 orang
4.	Putra Elang FC	13 orang
5.	Benthal FC	8 orang
6.	Sidobig FC	10 orang
7.	KFC	9 orang
8.	Gemmeback FC	9 orang
9.	PLN FC	11 orang
10.	Alam Sari FC	8 orang
11.	Omah Sport FC	12 orang
12.	Walet Muda Futsal	16 orang
13.	Forenza	10 orang
14.	Duta Alam FC	8 orang
15.	Rajawali FC	8 orang
16.	Elastico FC	10 orang
17.	Pinky Boys	8 orang
18.	IM Kebumen	11 orang
19.	Orion FC	9 orang
20.	Options FC	8 orang
21.	Orbit FC	10 orang
22.	Candiwulan FC	7 orang
23.	Junior FC	8 orang
24.	Paijo FC	10 orang
Jumlah		238 orang

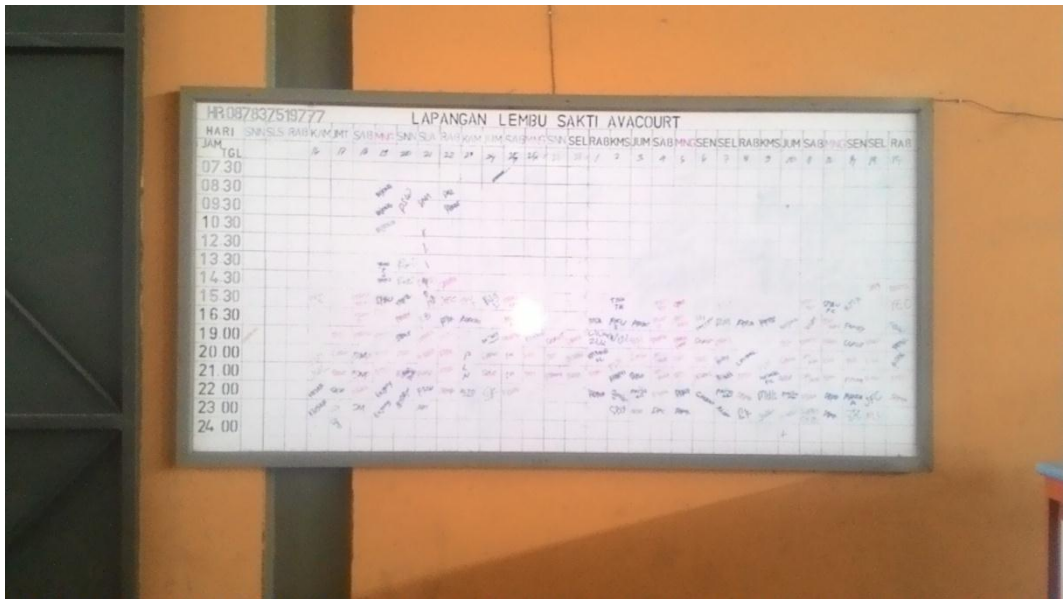
Populasi sejumlah 238 orang. Sampel 100 responden diambil dari tim nomer urut

1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 17, 18, dan 23.

Lampiran 18. Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Lokasi Penelitian



Gambar 2. Papan *Booking* Lapangan



Gambar 3. Fasilitas yang terdapat di Lembu Sakti



Gambar 4. Pengisian angket oleh pelanggan Lembu Sakti Futsal